



**Rapport annuel
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes**

2008-2009



**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**



**AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DE LA CÔTE-NORD**

**Rapport annuel
sur l'application de la procédure
d'examen des plaintes**

2008-2009

Septembre 2009

© Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord, Baie-Comeau, 2009

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada

Dépôt légal – Bibliothèque de l'Assemblée nationale

ISBN 978-2-89003-214-9

MOT DE LA COMMISSAIRE RÉGIONALE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES

En conformité avec l'article 76.12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, nous vous présentons le rapport annuel sur l'application de la procédure d'examen des plaintes. Ce rapport porte sur l'application de la procédure d'examen des plaintes pour l'année 2008-2009 et comprend le bilan des activités du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ainsi que l'ensemble des rapports des commissaires locaux.

Faits saillants

En 2008-2009, l'**Agence** a reçu et traité :

- ✓ **12 plaintes.** En 2007-2008, l'Agence avait reçu **15 plaintes**;
- ✓ les motifs de plaintes le plus souvent invoqués concernent le service préhospitalier d'urgence : compétences des techniciens, délais et tarifs (**6**);
- ✓ 1 plainte a donné lieu à des mesures correctives; **7 recommandations** ont été adressées au conseil d'administration.

Faits saillants

En 2008-2009, les **établissements** ont reçu et traité :

- ✓ **169 plaintes**, comparativement à **244** en 2007-2008;
- ✓ **24 plaintes** étaient en voie de traitement au 31 mars 2009;
- ✓ **122 accompagnements et assistances** par les commissaires locaux.

Le délai de traitement moyen d'une plainte est de 35 jours.

PRINCIPALES INSATISFACTIONS DES USAGERS

Qualité des soins et des services reçus	26 %
Relations humaines et communications	23 %
Accessibilité et continuité des services	29 %



Nous constatons une diminution importante des plaintes concernant les soins et services dispensés (passant de 74 plaintes l'an dernier à 46 cette année). La comparaison avec les trois derniers exercices fait ressortir que les plaintes dans les soins et services dispensés ont diminué de près de 60 %. Les plaintes touchent majoritairement les soins donnés par les professionnels de la santé dans les centres hospitaliers.

Il n'y a pas eu d'augmentation significative des plaintes concernant l'accessibilité et la continuité des services (48 l'an dernier, 49 cette année). Les insatisfactions ont pour objet l'absence ou l'arrêt de suivi, les délais d'attente pour l'obtention de services, pour des rendez-vous en physiothérapie et avec les médecins, ainsi que le temps d'attente exagérément long lors des appels téléphoniques ou aucune réponse.

Les insatisfactions concernant la Politique de remboursement des frais de déplacement pour les usagers du réseau sont l'objet de plusieurs plaintes traitant des aspects financiers.

Au plan des relations humaines et communications, les 37 plaintes couvrent autant les relations entre intervenants et usagers, le bris de confidentialité, la familiarité, que les attitudes du personnel de soutien envers les usagers. On note une légère diminution de ce type de plaintes (45 l'an dernier et 37 cette année) pour l'ensemble des établissements.

Le délai moyen du traitement d'une plainte est de 35 jours alors que la Loi requiert que les conclusions écrites soient envoyées dans un délai de 45 jours. Nous constatons que les délais pour les plaintes médicales sont largement dépassés dans quelques établissements.

L'analyse des rapports des commissaires locaux permet de constater que cinq plaintes ont été rejetées sur examen et que 50 des 169 plaintes reçues en 2008-2009 n'étaient pas fondées, soit près du tiers des plaintes (32,5 %).

Plaintes déposées à l'Agence de la Côte-Nord

Une des fonctions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services est de traiter, avec diligence, les plaintes des usagers qui utilisent les services préhospitaliers d'urgence ou ceux d'une résidence privée pour personnes âgées (RPA), qui ont recours aux services d'un organisme communautaire ou qui transigent directement avec le personnel de l'Agence.



En 2008-2009, 12 plaintes ont été reçues et examinées par le commissaire régional comparativement à 15 plaintes en 2007-2008. Quatre plaintes se sont avérées non fondées.

Les services préhospitaliers d'urgence sont en cause dans six cas. Ces plaintes portent sur les délais d'attente (2), la compétence des techniciens dans le transport des bébés (1) et les tarifs ambulanciers (3).

La Politique de subvention pour le déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux est l'objet de nombreuses insatisfactions de la part des usagers bien que cela ne se traduise pas toujours en plainte formelle. Deux plaintes ont été examinées par le commissaire régional.

Une seule plainte a été déposée concernant les difficultés de trouver un médecin de famille et une autre a été déposée par un usager d'un organisme communautaire.

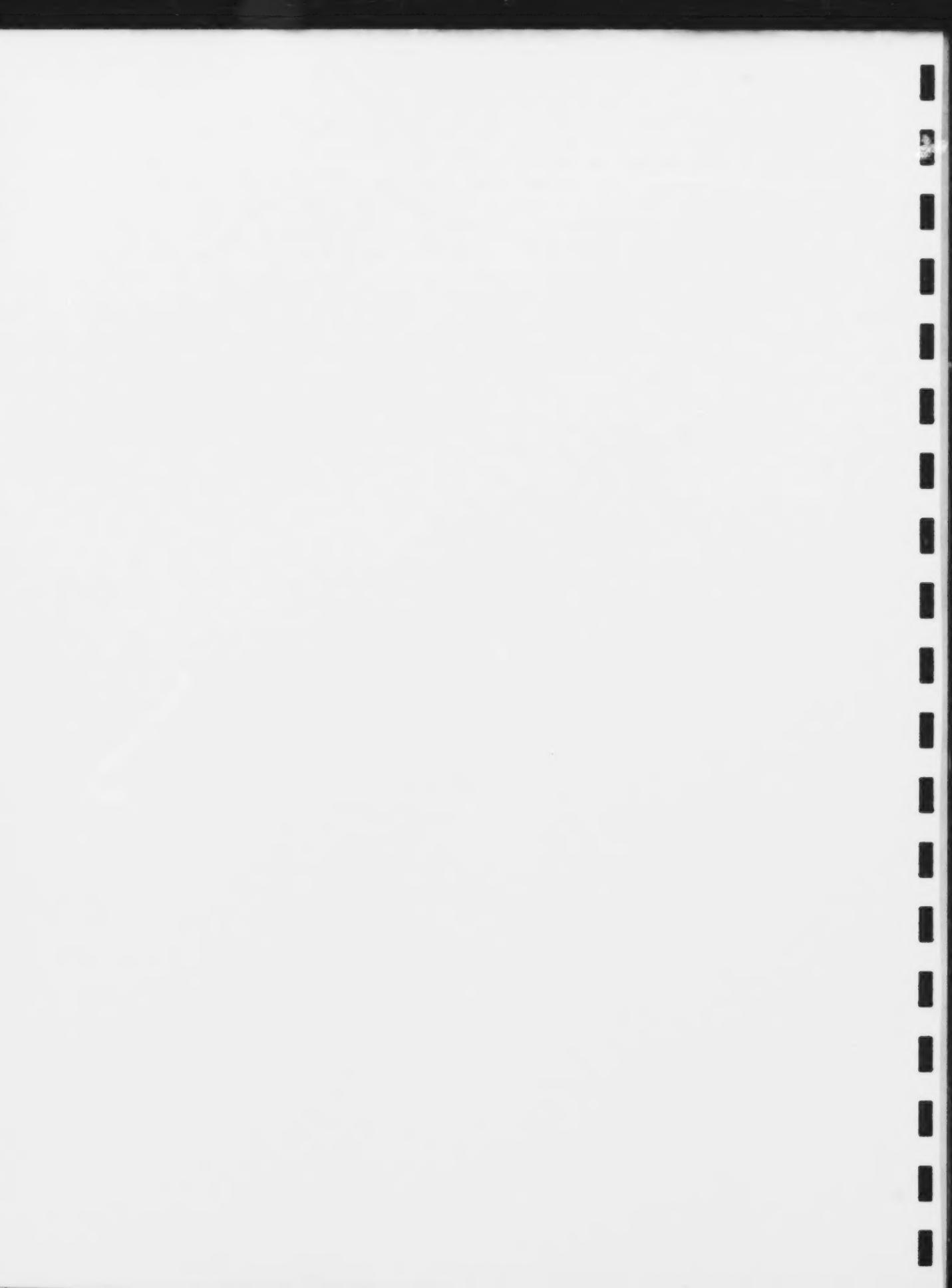
Nous ne disposons pas de données concernant les demandes d'assistance et d'accompagnement par le commissaire.

Conclusion

Le nouveau régime d'examen des plaintes mis en place depuis plus de deux ans maintenant est bien rodé. Les liens entre les commissaires locaux, le Centre d'aide et d'assistance aux plaintes et la commissaire régionale sont renforcés et soutenus.

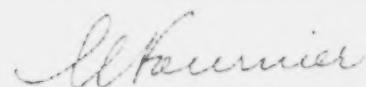
Il y a eu quelques changements chez les commissaires locaux. Un des commissaires couvre trois établissements. Tous les commissaires œuvrent à temps partiel.

La promotion des droits des usagers et du régime d'examen des plaintes demanderont encore des actions de la part des commissaires, et ce, en collaboration avec le comité des usagers des établissements. Les rôles du commissaire, son indépendance et particulièrement son pouvoir d'intervention, c'est-à-dire le pouvoir d'examiner des situations de sa propre initiative lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés, doivent être mieux connus des usagers.



Nous pouvons dire que toutes les structures du régime d'examen des plaintes sont bien en place et que le régime est mieux connu qu'auraravant. Le faible taux de plaintes rejetées sur examen (cinq plaintes) nous permet de croire qu'il est bien utilisé. D'une manière générale, les commissaires obtiennent une bonne collaboration des gestionnaires et des intervenants et le soutien de leur conseil d'administration.

**La commissaire régionale aux plaintes
et à la qualité des services,**



Micheline Fournier

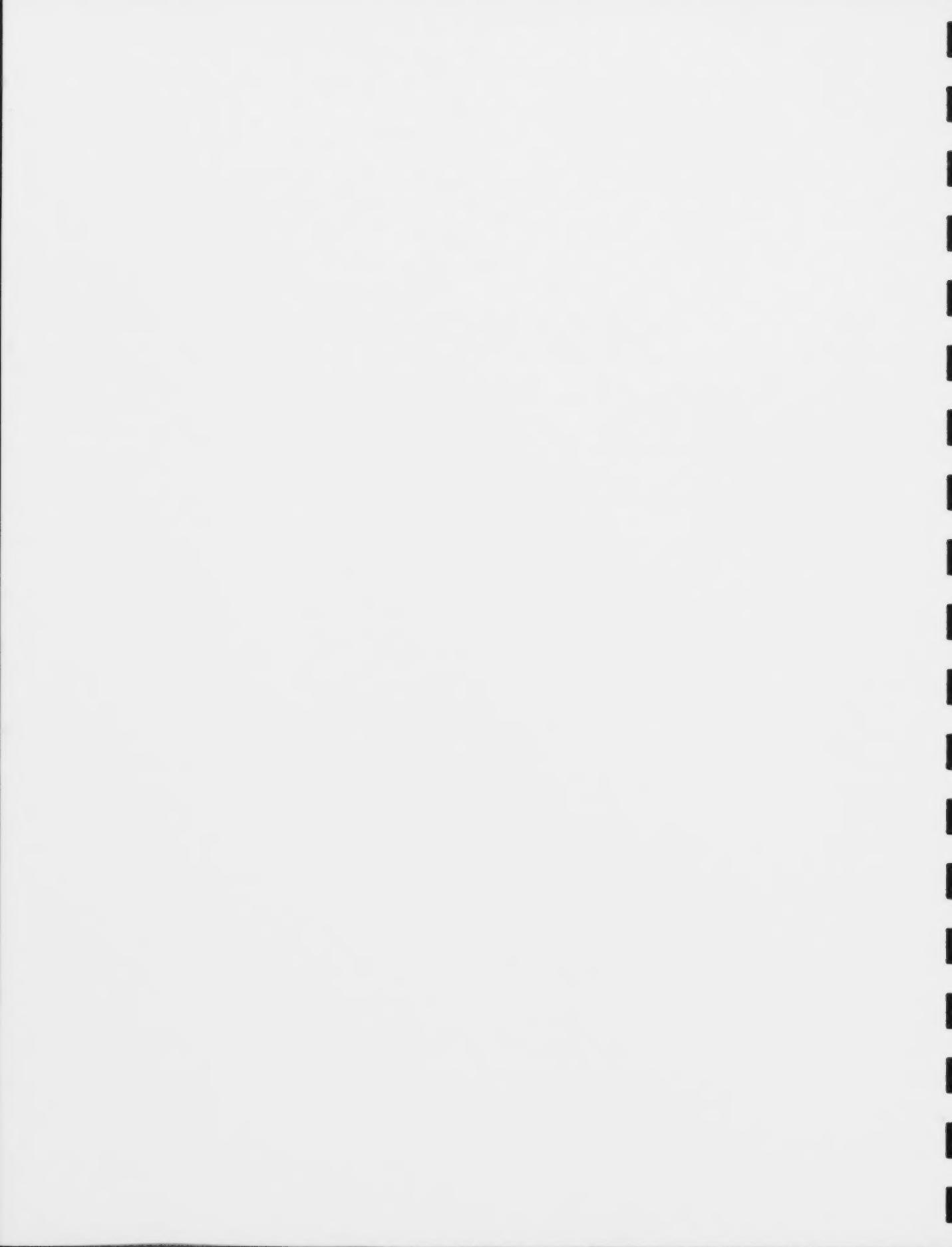


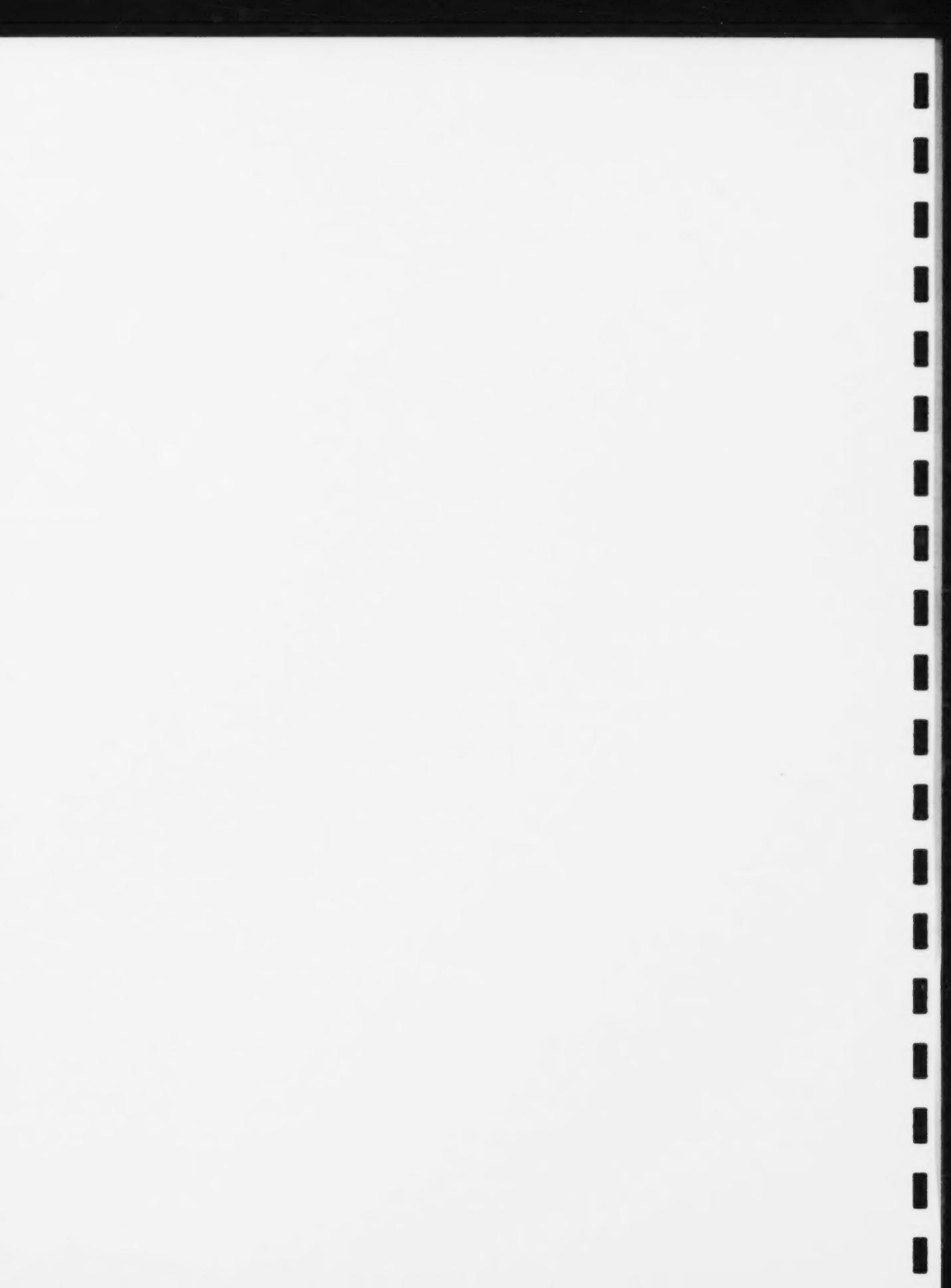
TABLE DES MATIÈRES

Établissements

Bilan des dossiers de plaintes 2008-2009	1
Type de plaintes par catégorie d'établissements	2
Type de plaintes selon les missions	
1. Centres de santé et de services sociaux.....	3
2..CLSC Naskapi	4
3. Centre de protection et de réadaptation.....	5
Type de plaintes par établissement	
1. Centre de santé et de services sociaux de la Haute-Côte-Nord	6
2. Centre de santé et de services sociaux de Manicouagan	11
3.Centre de santé et de services sociaux de Port-Cartier.....	15
4. Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles.....	20
5. Centre de santé et de services sociaux de la Minganie	31
6. Centre de santé et de services sociaux de la Basse-Côte-Nord.....	38
7. Centre de santé et de services sociaux de l'Hématite.....	44
8. Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	48

Agence de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

Bilan des dossiers de plaintes 2008-2009	52
---	-----------



BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
32	185	217	193	24

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	103	En moins de 72 heures	23
Un membre de la famille (parent-ami)	39	Entre 4 et 11 jours	18
Le comité des usagers	2	Entre 12 et 19 jours	21
Le C.A.A.P. de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	34	Entre 20 et 29 jours	23
Autres accompagnateurs	7	Entre 30 et 45 jours	37
TOTAL	185	Entre 46 et 60 jours	12
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	140	Plus de 60 jours	59
Nombre d'intervention (pouvoir d'initiative du Commissaire)	8	TOTAL	193



TYPE DE PLAINTES PAR CATÉGORIE D'ÉTABLISSEMENTS

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	CSSS	CLSC NASKAPI	CPRCN	TOTAL	%	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT (JOURS)
A. Soins et services dispensés	46	Non disponible	3	49	26	57
B. Relations humaines et communications	37	Non disponible	5	42	23	55
C. Accessibilité et continuité des services	49	Non disponible	4	53	29	29
D. Milieu de vie et ressources matérielles	10	Non disponible	2	12	6	29
E. Aspect financier	20	Non disponible	2	22	12	24
F. Autre type	7	Non disponible	--	7	4	16
TOTAL	169	Non disponible	16	185	100	--

2006-2007

2007-2008

2008-2009

Nombre total de plaintes

301

259

185

TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

Exercice financier 2008-2009

CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

TYPE DE PLAINTES	CENTRES DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	46	2	44	22	16	6
B. Relations humaines et communications	37	2	35	19	11	5
C. Accessibilité et continuité des services	49	1	48	25	14	9
D. Milieu de vie et ressources matérielles	10	--	10	9	1	--
E. Aspect financier	20	--	20	12	5	3
F. Autre type	7	--	7	3	3	1
TOTAL	169	5	164	90	50	24



TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

Exercice financier 2008-2009

CLSC NASKAPI

TYPE DE PLAINTES	CLSC NASKAPI					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
B. Relations humaines et communications	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
C. Accessibilité et continuité des services	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
D. Milieu de vie et ressources matérielles	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
E. Aspect financier	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
F. Autre type	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
TOTAL	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

N/D : données non disponibles



TYPE DE PLAINTES SELON LES MISSIONS

Exercice financier 2008-2009

CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION

TYPE DE PLAINTES	CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	--	3	--
B. Relations humaines et communications	5	--	5	1	4	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	2	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	2	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	16	--	16	5	11	--

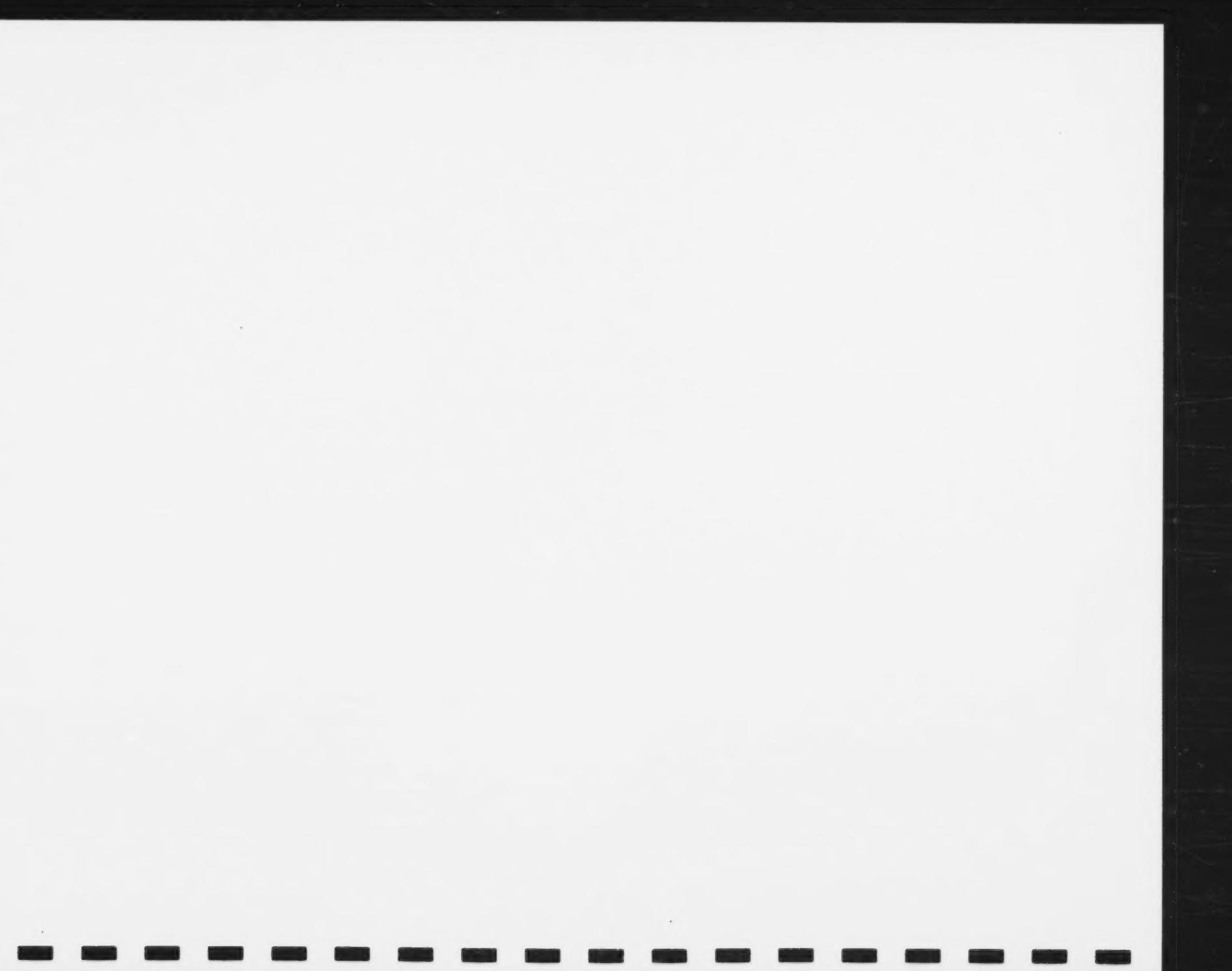


CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA HAUTE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
3	25	28	24	4

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	17	En moins de 72 heures	4
Un membre de la famille (parent-amis)	1	Entre 4 et 11 jours	2
Le comité des usagers	2	Entre 12 et 19 jours	2
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	5	Entre 20 et 29 jours	1
Autres accompagnateurs	--	Entre 30 et 45 jours	6
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	16	Entre 46 et 60 jours	1
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	2	Plus de 60 jours	8



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	5	--	5	4	--	1
B. Relations humaines et communications	6	--	6	5	--	1
C. Accessibilité et continuité des services	10	--	10	8	--	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	2	--	--
E. Aspect financier	1		1	1	--	--
F. Autre type	1	--	1	1	--	--
TOTAL	25	--	25	21	--	4



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Insatisfaction sur le délai pour le transfert d'un patient	106 jrs	La situation médicale a été bien gérée.
Insatisfaction concernant le manque de professionnalisme d'un médecin	126 jrs	Rencontre avec le médecin par le médecin examinateur. Plainte portée au Collège des médecins.
Insatisfaction concernant la prise en charge professionnelle par un médecin, et ce, à trois reprises	106 jrs	Plainte portée au comité de révision.
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Insatisfaction concernant l'attitude d'un médecin concernant différents patients	184 jrs	Rencontre DSP, médecin examinateur et commissaire avec médecin pour recherche de solutions.
Insatisfaction concernant l'attitude d'une infirmière lors d'une consultation à l'urgence	42 jrs	Comportement inadéquat de la part de l'infirmière. Intervention de la coordonnatrice pour qu'une telle situation ne se reproduise pas.
Insatisfaction concernant un médecin qui refuse de recevoir la personne plaignante	112 jrs	Lorsqu'une relation avec un médecin devient difficile, celui-ci peut demander que le patient soit évalué par un confrère.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES

Insatisfaction concernant la procédure de prise de rendez-vous dans les deux laboratoires de l'établissement

25 jrs

- Révision de la procédure d'inscription des usagers.
- Recherche de solutions afin de permettre aux personnes avec des conditions médicales strictes de recevoir leur prélèvement sans que cela cause préjudice à la clientèle régulière.
- Préparation d'une affiche explicative sur la procédure d'inscription.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATERIELLES

Personne ayant besoin d'un deuxième lit orthopédique pour son lieu de travail

7 jrs

Étant donné la situation exceptionnelle, l'établissement a décidé de répondre à la demande mais la personne a pu se débrouiller autrement.

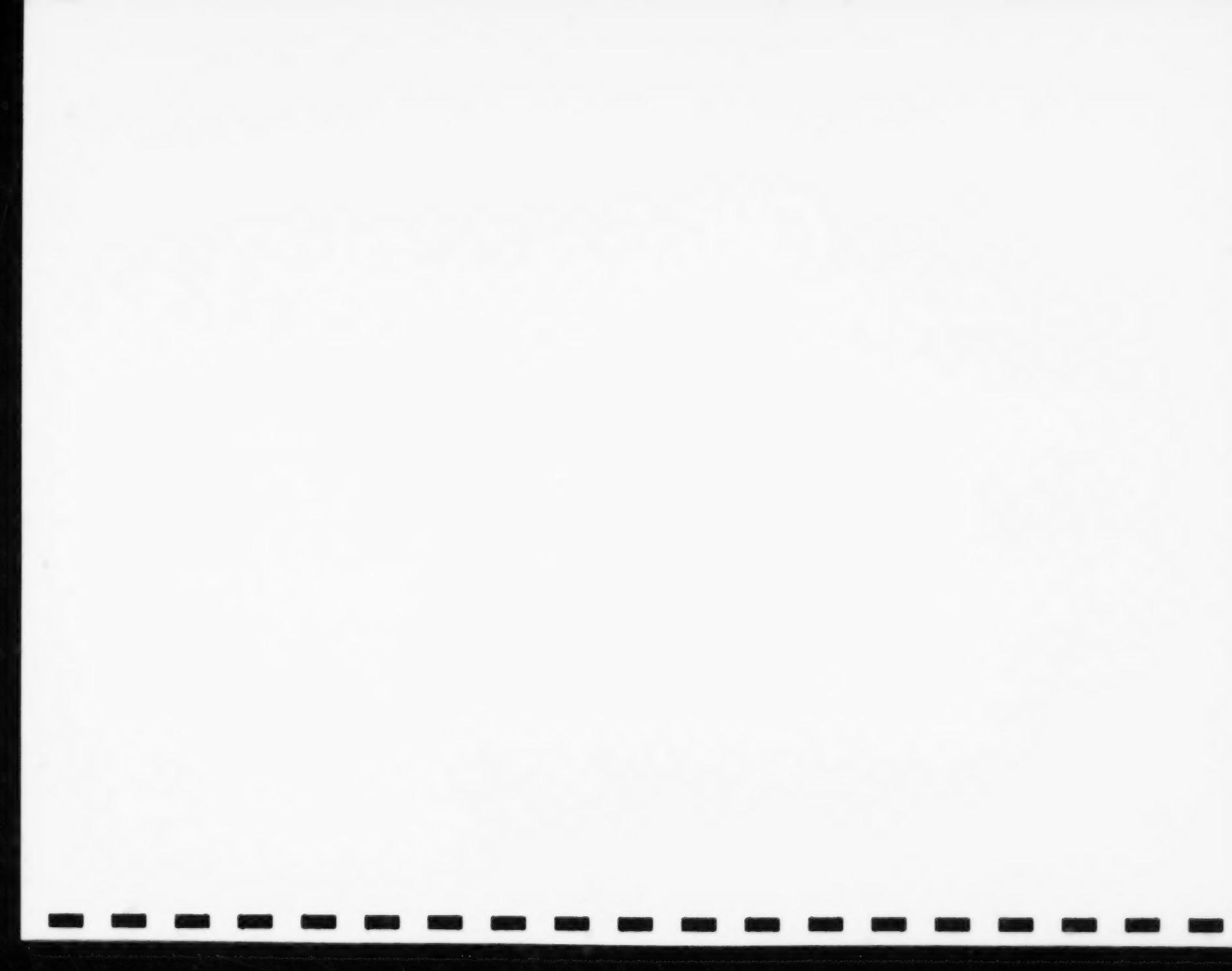
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

E. ASPECT FINANCIER

Insatisfaction concernant les frais de déplacement encourus pour quatre rendez-vous à l'extérieur de la région

36 jrs

Étant donné la politique du Ministère, le CSSS ne peut donner suite à la demande.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. AUTRE		

INFORMATION GÉNÉRALE, SI JUGÉE PERTINENTE

Dans le cadre de son mandat, la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a participé à :

- ✓ Cinq rencontres du comité des usagers.
- ✓ Une formation sur le processus d'administration et de gestion des plaintes.
- ✓ Deux rencontres avec les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et le commissaire régional.
- ✓ Travailler à l'ébauche du nouveau modèle de code d'éthique pour l'établissement.



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE MANICOUAGAN

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
20	47	67	59	8

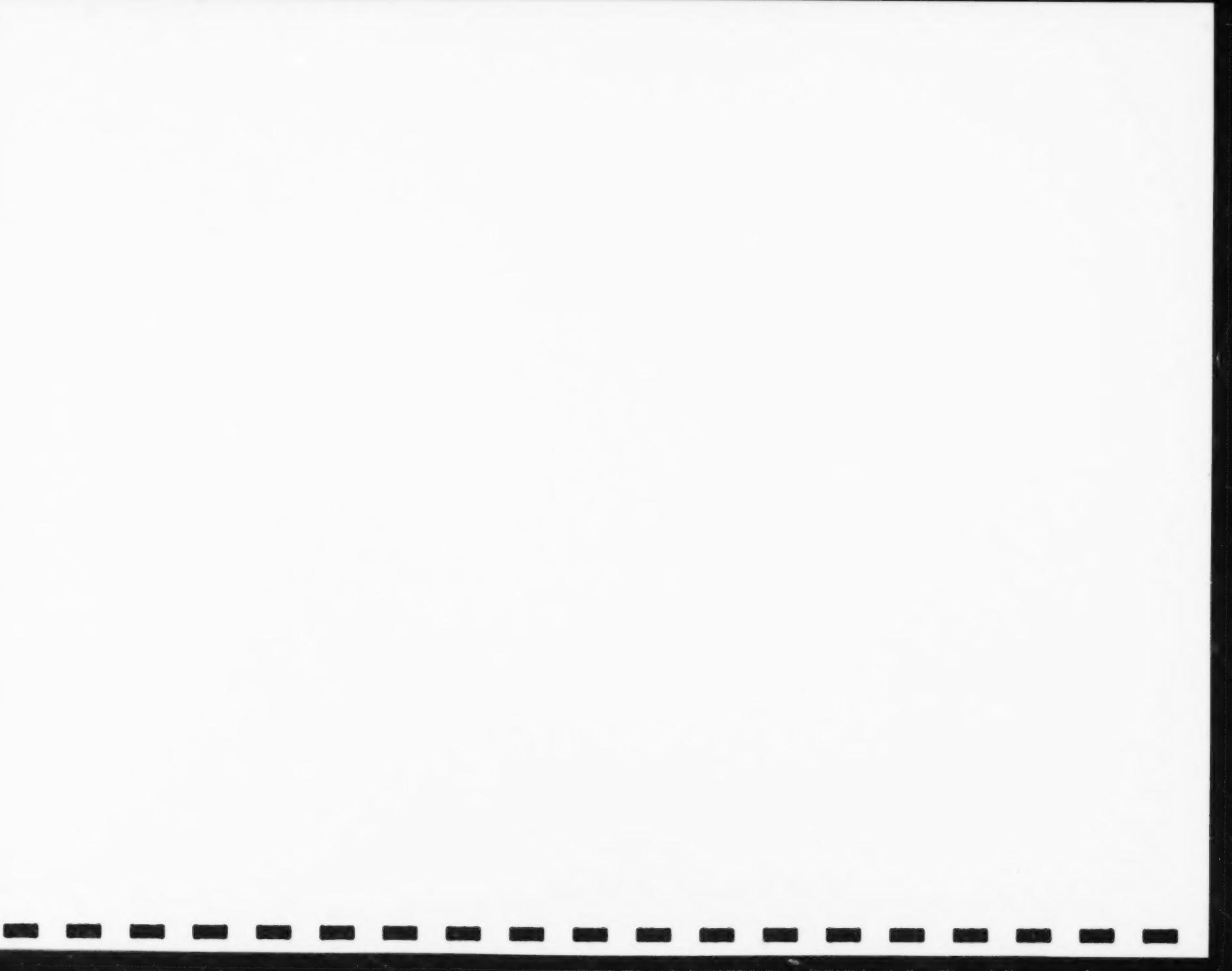
DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	27	En moins de 72 heures	12
Un membre de la famille (parent-ami)	9	Entre 4 et 11 jours	6
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	2
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	10	Entre 20 et 29 jours	3
Autres accompagnateurs	1	Entre 30 et 45 jours	6
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	23	Entre 46 et 60 jours	2
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	--	Plus de 60 jours	28



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	10	1	9	5	2	2
B. Relations humaines et communications	5	1	4	--	3	1
C. Accessibilité et continuité des services	10	--	10	6	2	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	3	--	3	3	--	--
E. Aspect financier	14	--	14	9	3	2
F. Autre type	5	--	5	1	3	1
TOTAL	47	2	45	24	13	8



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Insatisfactions à l'égard des soins et des services dispensés à l'unité de soins palliatifs, au Centre mère enfant et au Centre de détention	60 jrs et plus	Diverses mesures correctives ont été mises en place pendant l'examen de la plainte et suivi assuré par le CSSSM.
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Attitudes des intervenants	40 jrs	Rappel fait aux professionnels concernés.
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
Temps d'attente lors des appels à la centrale de rendez-vous (4 plaintes)	20 jrs	Mesures correctives mises en place afin que le délai d'attente ne dépasse pas cinq minutes.
Long délai pour obtenir rapport d'un pathologiste		
Arrêt de services pour les personnes suivies en clinique de la douleur à Sept-Îles		Problématique rapportée au DSP et au Comité de vigilance et de qualité; suivi assuré par le CSSM.

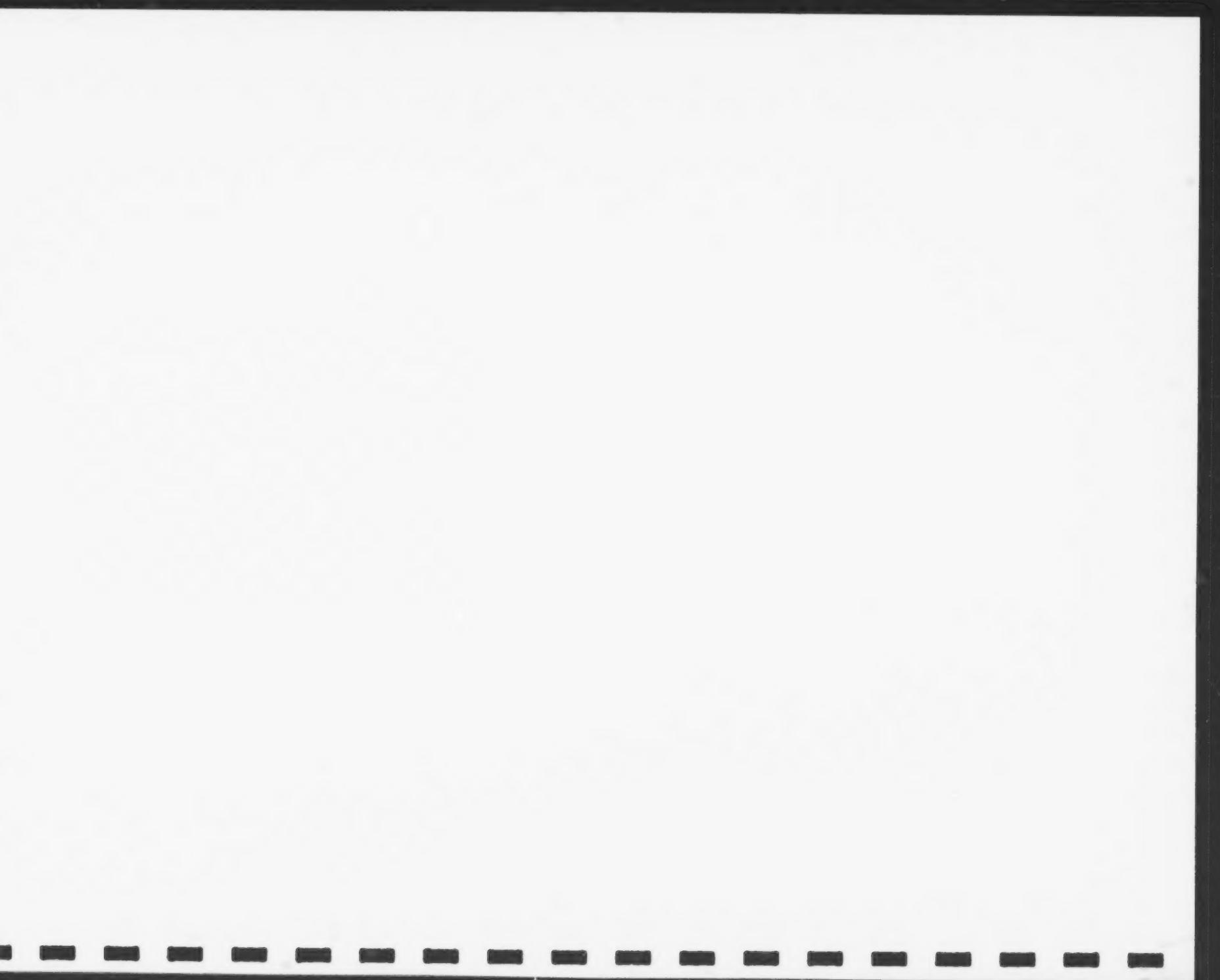


SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATERIELLES		
Insatisfaction à l'égard des services offerts dans des ressources	60 jrs et +	Recommandations faites aux ressources. Suivi assuré par le CSSSM.
Chambre séparée pour un couple dans un CHSLD		Une mesure corrective a été apportée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. ASPECT FINANCIER		
Facturation de chambre : consentement donné par une personne n'ayant pas le mandat de l'usager (2) et surfacturation	28 jrs	Remboursement ou annulation de la facture.
Insuffisance des subventions accordées pour le transport électif		

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. AUTRE		
Propreté dans un point de service	15 jrs	Mesures correctives mises en place immédiatement.
Erreur au laboratoire		



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE PORT-CARTIER

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
--	15	15	12	3

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	6	En moins de 72 heures	--
Un membre de la famille (parent-amis)	5	Entre 4 et 11 jours	--
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	3
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	4	Entre 20 et 29 jours	3
Autres accompagnateurs	--	Entre 30 et 45 jours	2
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	13	Entre 46 et 60 jours	3
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	1	Plus de 60 jours	1

RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	6	--	6	3	1	2
B. Relations humaines et communications	4	1	3	--	2	1
C. Accessibilité et continuité des services	5	1	4	--	4	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	15	2	13	3	7	3



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
<p>A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS</p> <p>6 plaintes reçues : 1 non fondée. 2 en cours, donc 3 fondées</p> <p>Un électrocardiogramme a été effectué à deux reprises avec des résultats erronés</p>	<p>CI : 40 jrs</p>	<p>4 recommandations :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ S'assurer que tous les employés appelés à effectuer des électrocardiogrammes soient formés le plus rapidement possible.➤ S'assurer que le service d'interprétation et analyse établi avec l'Hôpital Laval soit revu afin de s'assurer d'avoir un mécanisme réel d'interception des erreurs.➤ Compléter un rapport d'incident/accident pour ces événements.➤ Tel que prévu au Règlement de divulgation de l'information à un usager à la suite d'un accident, d'apporter des mesures de soutien au plaignant sous forme de dédommagement financier pour le déplacement au CSSS de Sept-Îles le 4 septembre 2008 afin d'obtenir un deuxième avis.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS (SUITE)

Délai d'attente au triage de plus d'une heure (2 plaintes)

Engagement de la direction :

- Mise en place d'un logiciel efficace pour le suivi des dossiers à l'urgence.
- Supervision et coaching pour assurer un triage rapide.
- Possibilité d'un deuxième poste de triage qui pourrait être utilisé de façon ponctuelle dans la salle 1.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS

4 plaintes reçues : 1 rejetée, 2 non fondées, 1 en cours, donc aucune fondée

Md. : 62 jrs

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES

5 plaintes reçues : 1 rejetée, 4 non fondées, donc aucune fondée

SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS (SUITE)		

Délai d'attente au triage de plus d'une heure (2 plaintes)

Engagement de la direction :

- Mise en place d'un logiciel efficace pour le suivi des dossiers à l'urgence.
- Supervision et coaching pour assurer un triage rapide.
- Possibilité d'un deuxième poste de triage qui pourrait être utilisé de façon ponctuelle dans la salle 1.

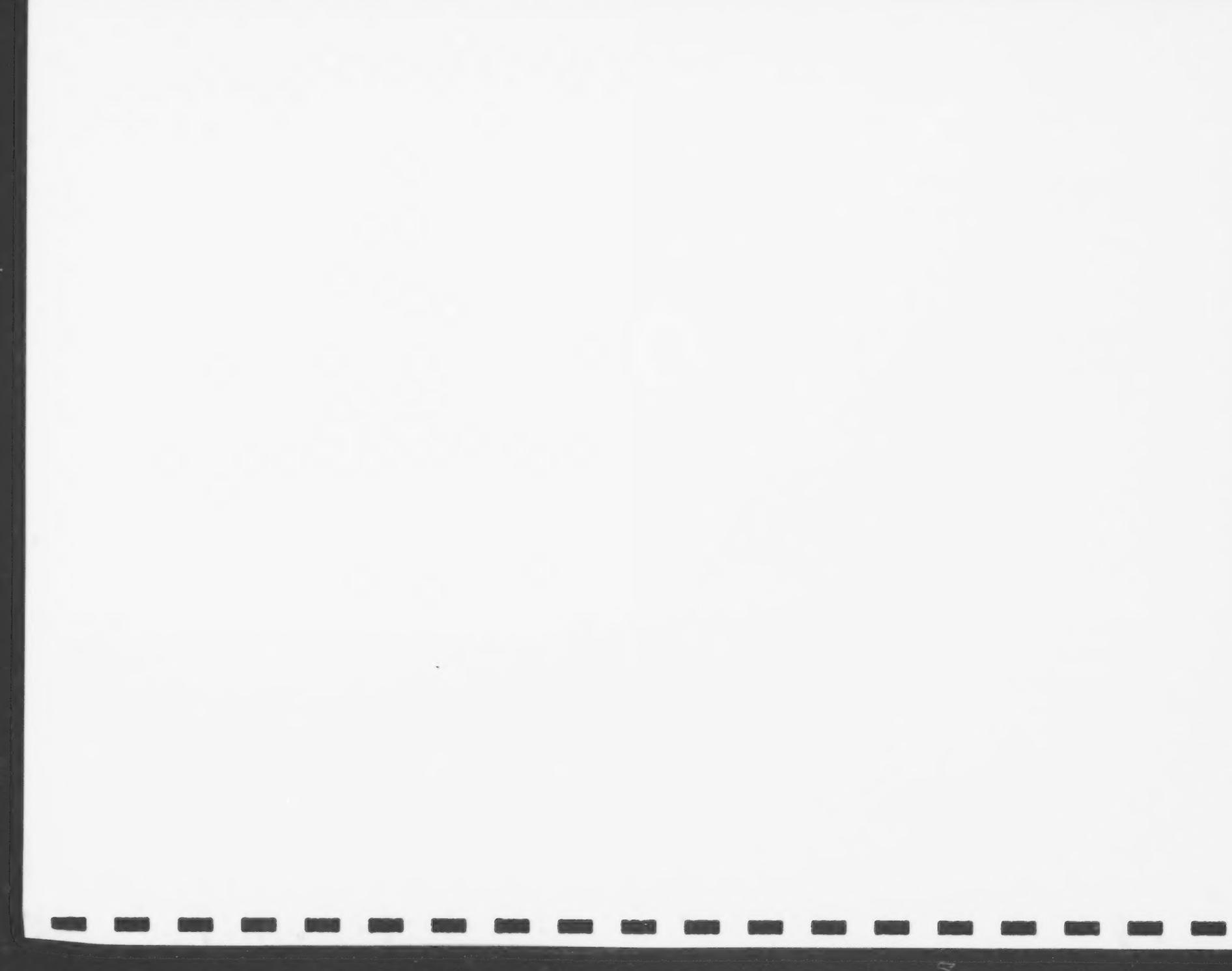
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		

4 plaintes reçues : 1 rejetée, 2 non fondées, 1 en cours, donc aucune fondée

Md. : 62 jrs

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		

5 plaintes reçues : 1 rejetée, 4 non fondées, donc aucune fondée



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATERIELLES

Aucune plainte reçue

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

E. ASPECT FINANCIER

Aucune plainte reçue

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

F. AUTRE

Aucune plainte reçue

SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES

Aucune plainte reçue

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

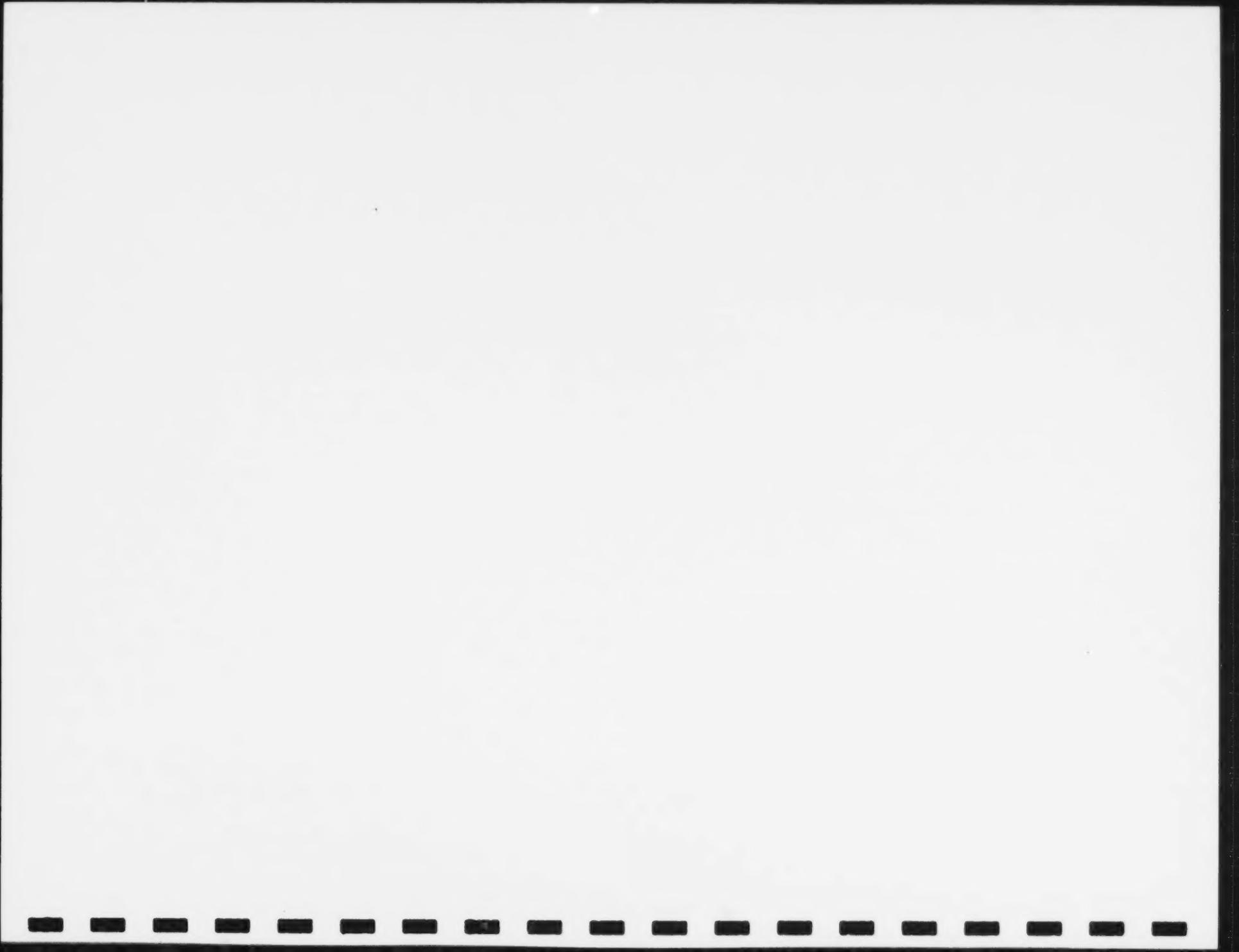
E. ASPECT FINANCIER

Aucune plainte reçue

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

F. AUTRE

Aucune plainte reçue

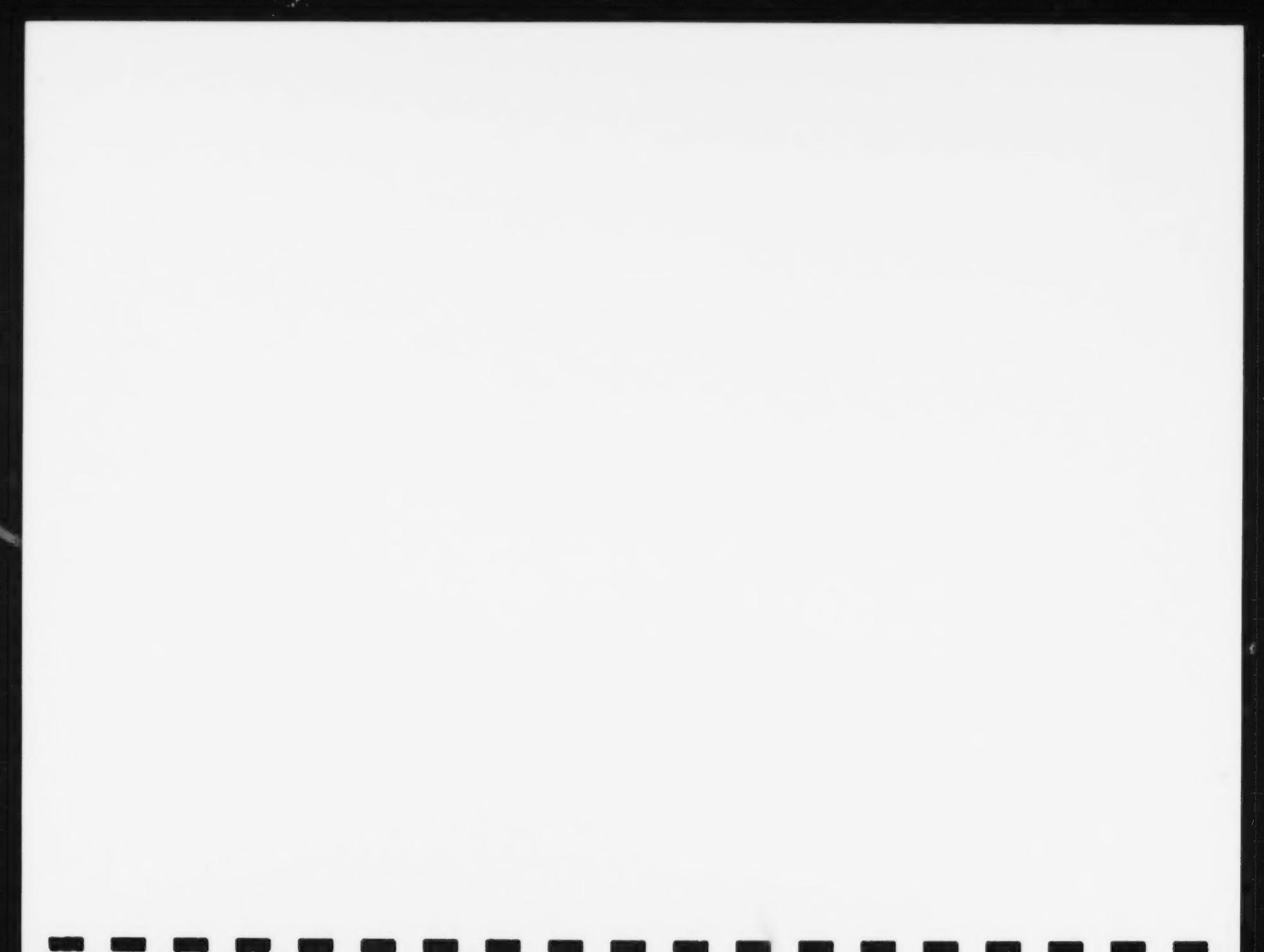


CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE SEPT-ÎLES

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
5	54	59	55	4

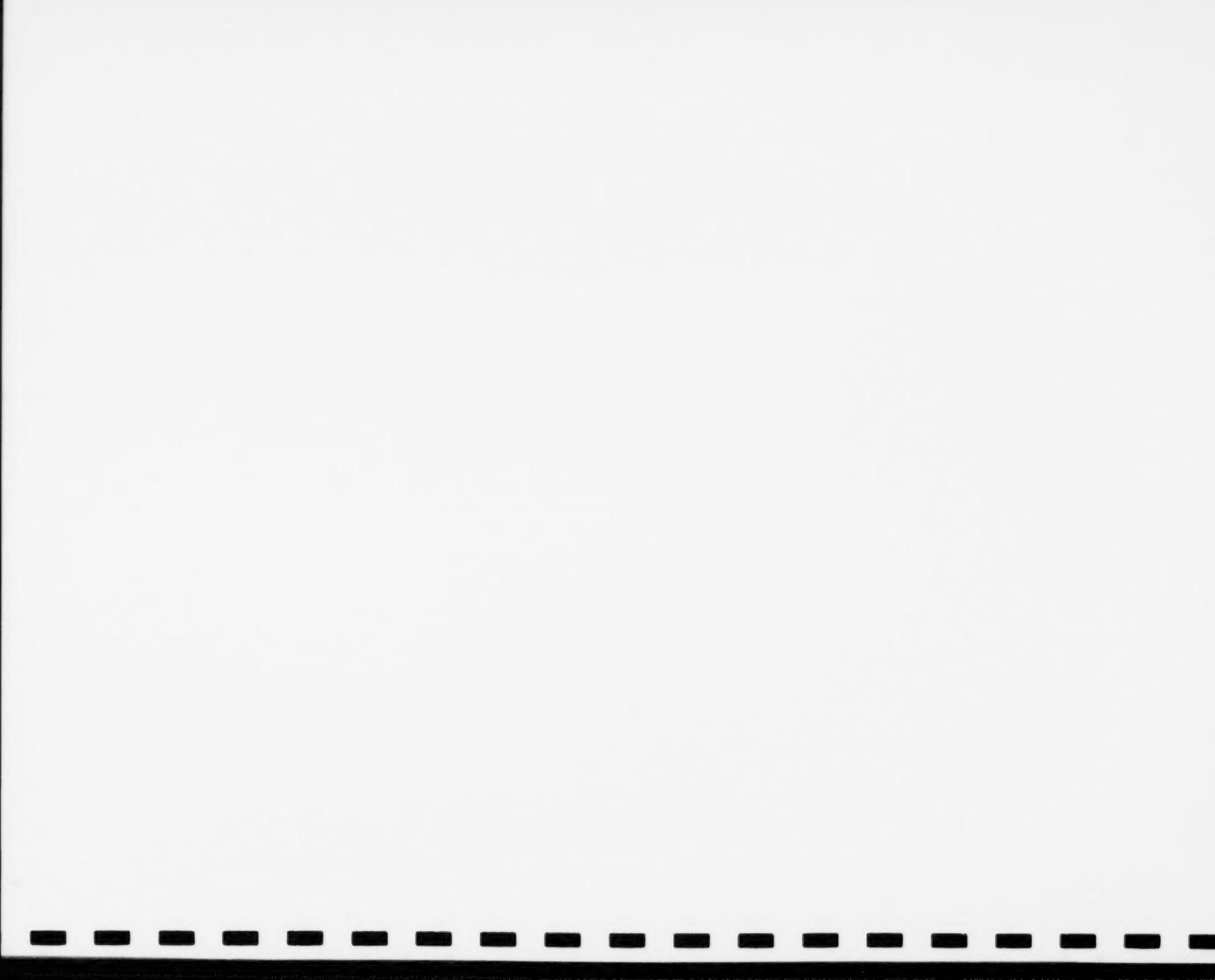
DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	30	En moins de 72 heures	6
Un membre de la famille (parent-ami)	11	Entre 4 et 11 jours	6
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	10
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	10	Entre 20 et 29 jours	4
Autres accompagnateurs	3	Entre 30 et 45 jours	12
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	63	Entre 46 et 60 jours	3
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	4	Plus de 60 jours	14



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

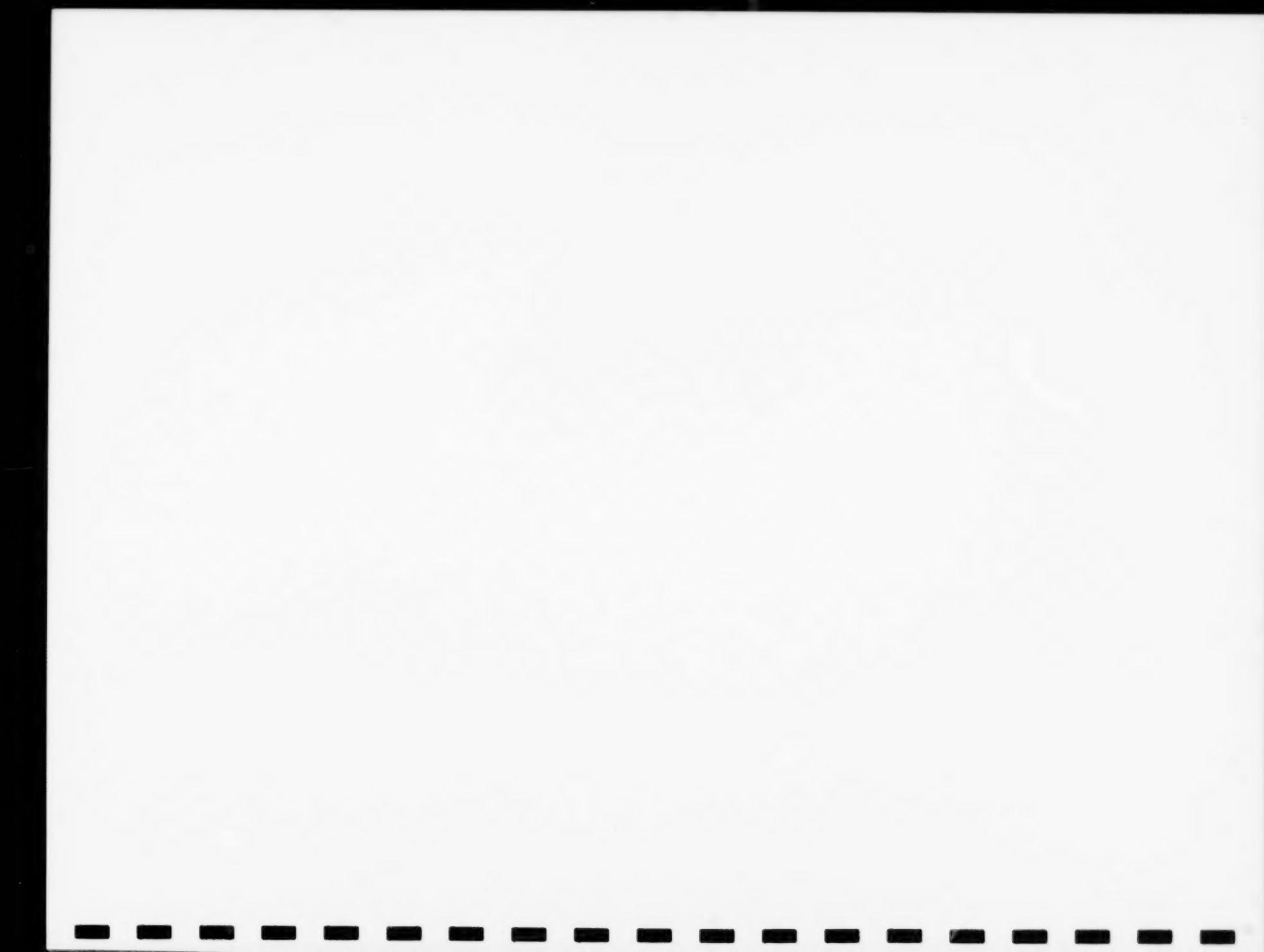
Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	REÇUE	Nombre de plaintes				
		REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	19	1	18	6	12	--
B. Relations humaines et communications	17	--	17	10	5	2
C. Accessibilité et continuité des services	10	--	10	2	6	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	5	--	5	4	1	--
E. Aspect financier	3	--	3	1	2	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	54*	1	53	23	26	4



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
19 plaintes reçues : 1 plainte rejetée, 12 non fondées, donc 6 fondées	Cl : 32 jrs Md. : 74 jrs	
Usager retrouvé au sol près de chaise d'aisance		Demander au préposé aux bénéficiaires de s'assurer de la possibilité ou non de laisser un usager seul quelques minutes sur une chaise d'aisance afin d'éviter les chutes.
La plainte portait essentiellement sur une ecchymose au visage d'une usagère dont le personnel aurait été incapable de déterminer les circonstances de cette blessure ainsi que sur le fait de l'avoir retrouvée endormie assise sur le bord de son lit		<ul style="list-style-type: none">➤ Afin de dissiper une mauvaise impression de la part des visiteurs, s'assurer d'informer les employés des divers secteurs de l'établissement d'effectuer les tournées habituelles aux patients, qu'il y ait visiteurs ou non dans la chambre.➤ Rappeler au personnel qu'il est important d'informer les patients des gestes qu'ils s'apprêtent à effectuer afin d'éviter de les faire sursauter ou de leur faire peur.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS (SUITE)		
La plainte portait sur le fait que le personnel infirmier n'aurait pas pris au sérieux les craintes de l'usager lors de son congé (difficulté urinaire postchirurgie)		<p>S'assurer de sensibiliser le personnel infirmier de la chirurgie à adopter une attitude d'écoute et de s'assurer de bien consigner les craintes et plaintes de l'usager au dossier et d'en référer au médecin qui a charge, en cas de nécessité.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Procéder à une étude diligente du travail de l'infirmière lors de la visite à domicile du 12 mars 2008 et de procéder aux mesures qui s'imposent, le cas échéant.➤ Procéder à une étude diligente du travail de la coordonnatrice du programme famille-enfance-jeunesse quant à l'exécution de la procédure de divulgation des accidents et de procéder aux mesures qui s'imposent, le cas échéant.➤ S'assurer que soit effectuée une rencontre avec les plaignants et les intervenants pertinents, tel que le stipule l'article 8 de la LSSS.➤ Mettre en place un mécanisme qui permettrait de mettre en branle la procédure de divulgation des accidents lorsqu'un médecin traitant reçoit un rapport d'autopsie faisant état d'une mort autre que naturelle et que cette divulgation soit consignée au dossier avec le formulaire prévu à cet effet.
La plainte portait essentiellement sur la qualité des soins donnés à un bébé naissant par les infirmières du service de périnatalité à domicile; bébé finalement décédé		



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS (SUITE)		
La plainte portait essentiellement sur la qualité des soins donnés à un bébé naissant par les infirmières du service de périnatalité à domicile; bébé finalement décédé (suite)		<ul style="list-style-type: none">➤ Procéder à une mise à jour, voir à la transformation en protocole, du <i>guide pour les soins infirmiers auprès de la mère et du nouveau-né</i> préparé par le CLSC et datant de janvier 1998.➤ Vérifier la pertinence, à la suite de la mise à jour du guide et/ou de la mise en place d'un protocole, de procéder à de la formation pour le personnel infirmier du programme famille-enfance-jeunesse.➤ Se pencher sur la nécessité d'une formation ou d'un rafraîchissement aux employés et aux médecins sur la procédure de déclaration – divulgation des accidents.



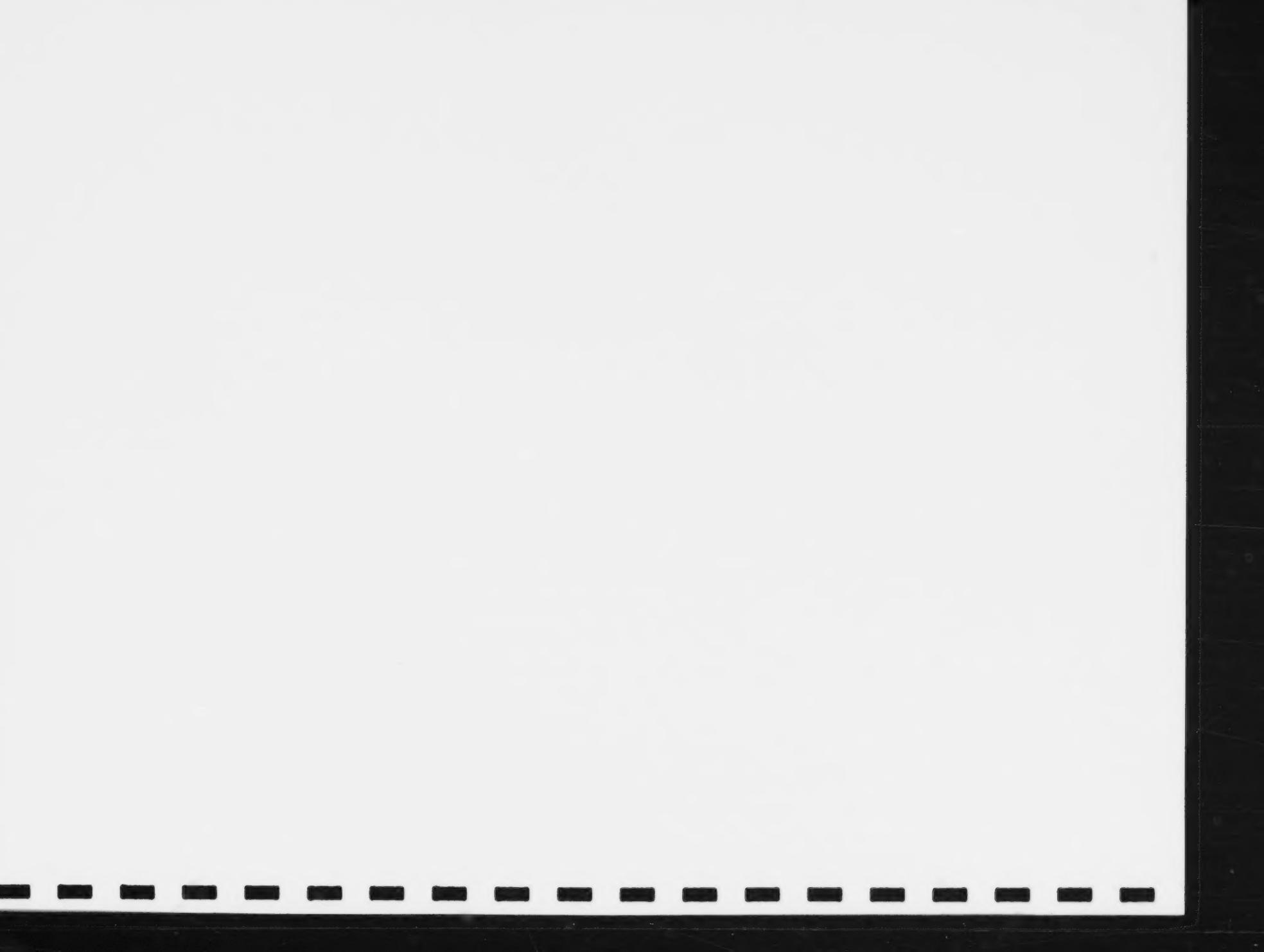
SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DELAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS (SUITE)		
Usager insatisfait des soins donnés par un médecin spécialiste		<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer d'une bonne gestion de la douleur par approche multimodale avant de congédier un usager. ➤ Mieux documenter le dossier médical lors de cas litigieux.
La plainte portait sur la rapidité d'un examen du nouveau-né par le médecin		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Demander au médecin d'expliquer aux parents de façon plus précise ses gestes ainsi que leur pertinence lors de l'examen physique du nouveau-né et qu'il décrive les trouvailles, normales ou non, afin de rassurer les parents et éviter toute ambiguïté. ➤ Demander au sous-comité de la qualité de l'acte en pédiatrie qu'il se penche sur le diagnostic précoce de la coarctation de l'aorte.
TYPE DE PLAINTES	DELAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
17 plaintes reçues : 5 non fondées, 2 en traitement, donc 10 fondés	Cl. : 34 jrs Md : 70 jrs	



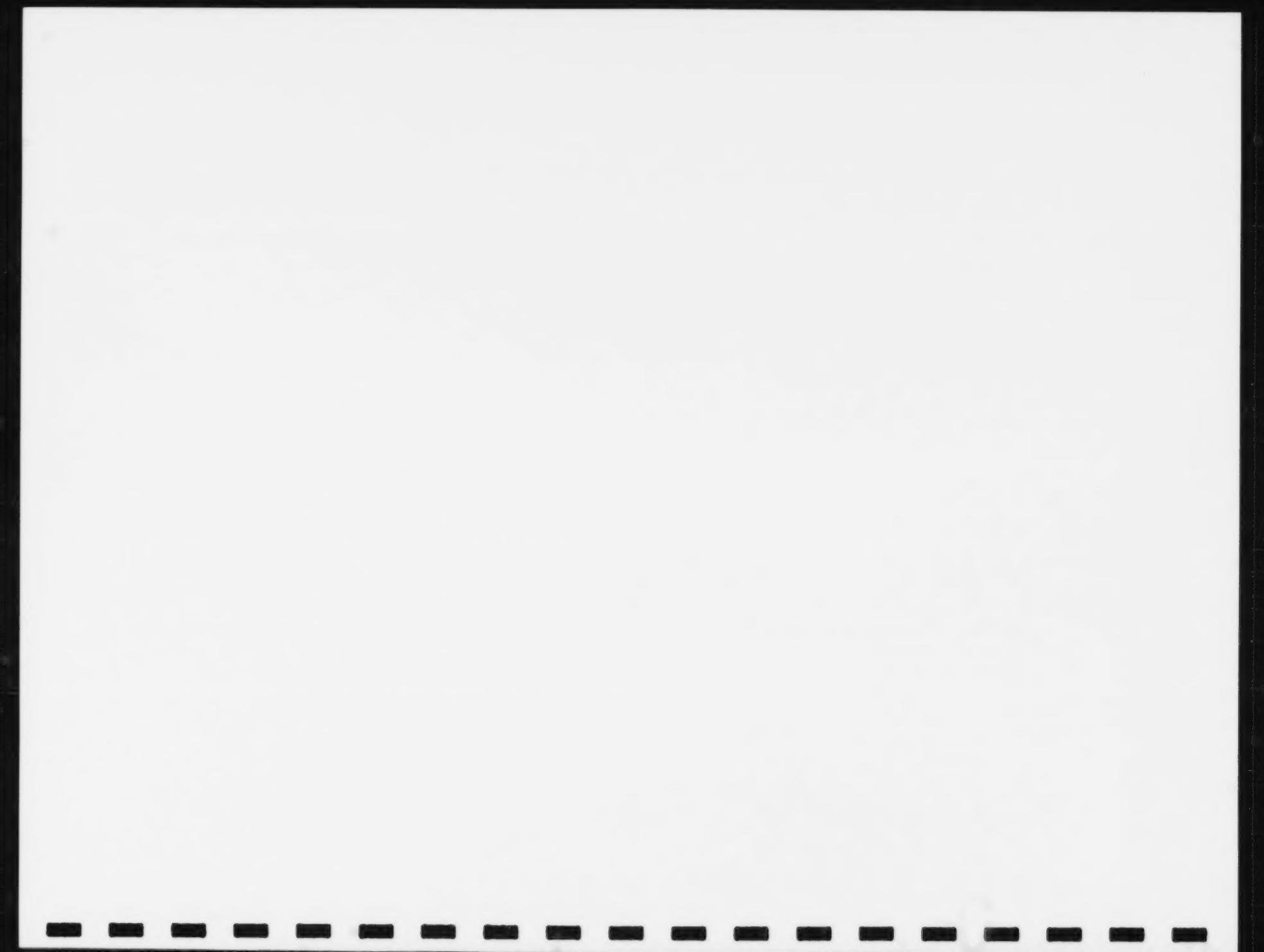
SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS (SUITE)		
Bris de confidentialité – familiarité avec l'usager en répit		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procéder de façon diligente à une étude plus approfondie et de prendre les dispositions nécessaires envers l'employée en question, si nécessaire. ➤ Effectuer un rappel à tout le personnel de l'établissement quant à l'obligation du respect de la confidentialité.
Confidentialité et confort de la salle d'attente de la centrale de prélèvement (3 plaintes)		Aucune nouvelle recommandation – dossier déjà traité l'an dernier.
Attitude d'une infirmière à la clinique de vaccination (propos religieux et moralisateurs)		Procéder à une analyse de la situation avec l'infirmière et prendre les mesures nécessaires, le cas échéant.
Attitude d'un agent de sécurité envers un intervenant externe		Explications du travail de l'agent à l'intervenant et rencontre de l'agent pour le sensibiliser au stress vécu par l'intervenant au moment de la rencontre (stress causé par l'accompagnement d'un enfant près de sa mère mourante).



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS (SUITE)		
Attitude d'une infirmière en chirurgie d'un jour		<ul style="list-style-type: none">➤ S'assurer d'inclure dans le document « cheminement préparatoire à la chirurgie d'un jour » remis à chaque usager lors de la rencontre avec l'infirmière en investigation, un texte précisant que l'établissement n'est pas responsable de la perte et/ou vol des effets personnels afin de mettre de l'emphase sur le principe d'apporter le moins d'effets personnels possible en chirurgie d'un jour.➤ S'assurer de faire un rappel au personnel de la chirurgie d'un jour, ainsi qu'aux employés de tout autre département, si nécessaire, de la circulaire 2000-033 au regard de l'interdiction d'utiliser la médication personnelle des usagers et dont vous trouverez copie en annexe.➤ Procéder à une analyse de la situation avec l'infirmière au regard des divers points analysés et de prendre les mesures qui s'imposent, le cas échéant.
Attitude d'un médecin envers une infirmière		Conclusions déposées au dossier du professionnel.
Attitude d'un médecin envers un usager (répliques déplacées, demandé à l'usager de se faire lui-même son pansement, anesthésie locale brusque)		Communiquer avec le médecin (itinérant) pour l'informer de l'insatisfaction de l'usager.



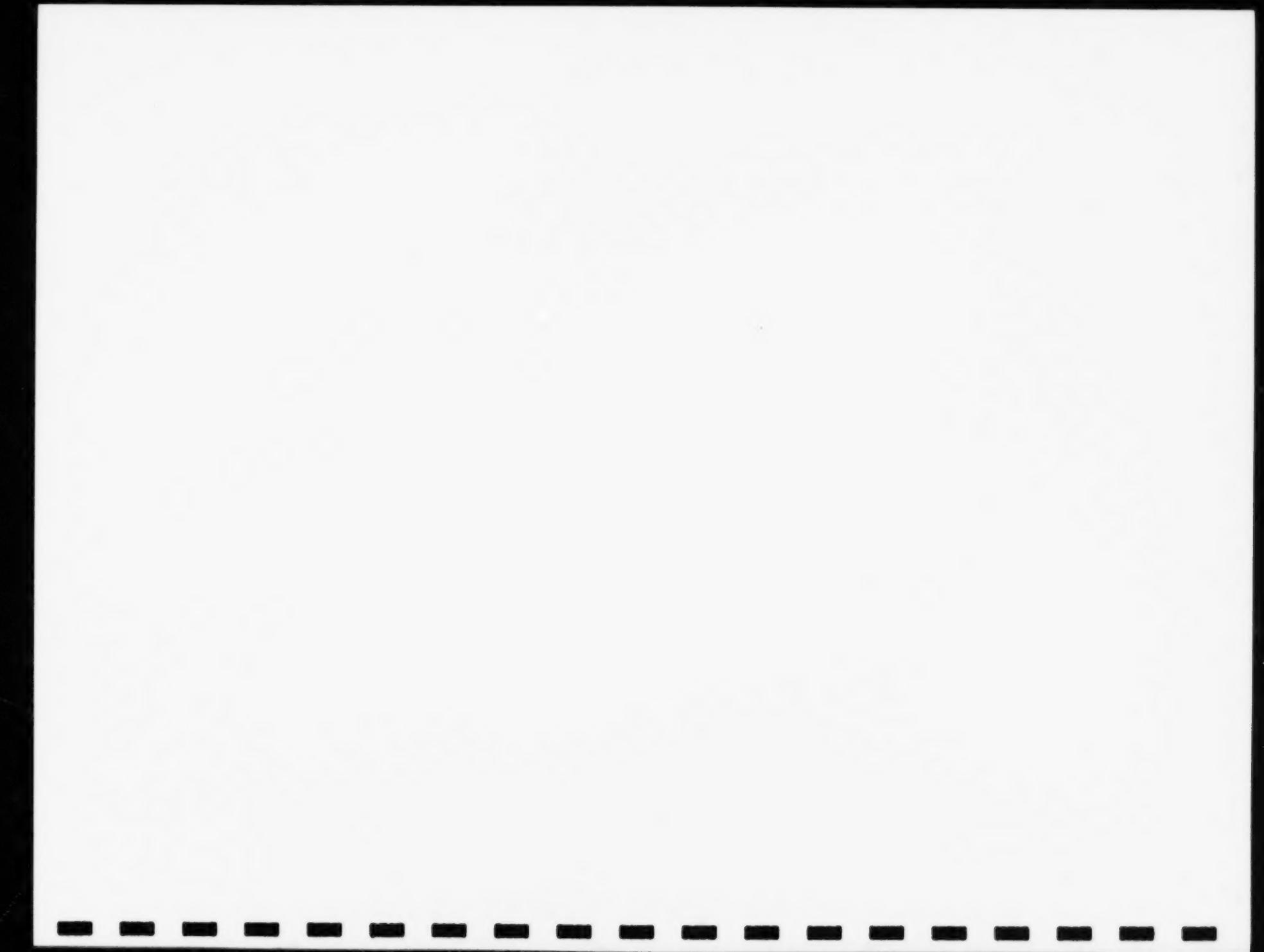
SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS (SUITE)		
Attitude d'un médecin envers une infirmière du soutien à domicile		Améliorer la communication entre les membres de l'équipe soignante. S'assurer de ne pas prendre à parti les patients ou accompagnateurs lors de conflits dans les équipes soignantes.
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
10 plaintes reçues : 6 non fondées, 2 en traitement, donc 2 fondées	CI : 30 jrs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ S'assurer de donner un accès au trottoir via le stationnement de l'urgence. ➤ Voir à la possibilité d'ajouter deux stationnements pour handicapés à l'intérieur ou près du stationnement de l'urgence.
Non-continuité de services en physiothérapie (suivi à long terme oublié)		S'assurer que l'équipe de réadaptation ait un processus efficace de suivi des cas afin d'éviter d'oublier un usager.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MÔYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
5 plaintes reçues : 1 non fondée, donc 4 fondées	CI : 24 jrs	
Non'accès à un service de câblodistribution selon les goûts ainsi que le prix payé pour le service disponible présentement (iniquité entre les deux résidences de soins de longue durée)		Voir à offrir un même service de câblodistribution et au même coût dans les deux résidences de soins de longue durée du CSSS de Sept-Îles.
Manque de confort au niveau du chauffage dans la salle d'attente de l'urgence		Évaluer la faisabilité de mettre en place un système de chauffage temporaire plus adéquat dans la salle d'attente de l'urgence.
Découverte d'un morceau de verre dans le plateau de nourriture du souper sur l'étage de chirurgie		L'équipe de l'alimentation travaille à retirer tous les bols de verre et à les remplacer par un type de bols plus sécuritaires à court terme : ➤ Informer les employés responsables de la distribution des plateaux de nourriture dans les divers secteurs de la nécessité de vérifier les plateaux s'ils constatent le bris d'un bol, et ce, jusqu'à ce que ces bols de verre soient retirés.
Découverte d'un morceau de verre dans un bol de Jell-O		Aucune nouvelle recommandation (plainte similaire).



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

E. ASPECT FINANCIER

3 plaintes reçues : 2 non fondées, donc 1 fondée

CI : 9 jrs

Demande de remboursement d'une attelle à la suite d'une blessure infligée à l'établissement

Remboursement accordé avant émission d'une recommandation :

- Mettre les moyens en place afin de respecter le droit de l'usager d'être informé des mesures de soutien et d'accompagnement disponibles à la suite d'un accident survenu à l'établissement.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

F. AUTRE

Aucune plainte reçue

INFORMATION GÉNÉRALE, SI JUGÉE PERTINENTE

- * En plus des 54 plaintes reçues et examinées, quatre plaintes ont été enregistrées et abandonnées par le plaignant en cours d'examen. Elles n'apparaissent pas au rapport.



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA MINGANIE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	B Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	C Total (A + B)	D Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	E Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
3	13	16	16	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	7	En moins de 72 heures	--
Un membre de la famille (parent-amis)	4	Entre 4 et 11 jours	--
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	1
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	1	Entre 20 et 29 jours	2
Autres accompagnateurs	1	Entre 30 et 45 jours	7
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	2	Entre 46 et 60 jours	2
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	--	Plus de 60 jours	4



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	4	--	4	3	1	--
B. Relations humaines et communications	3	--	3	2	1	--
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	6	--	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	--	--	--	--	--	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	13	--	13	11	2	--



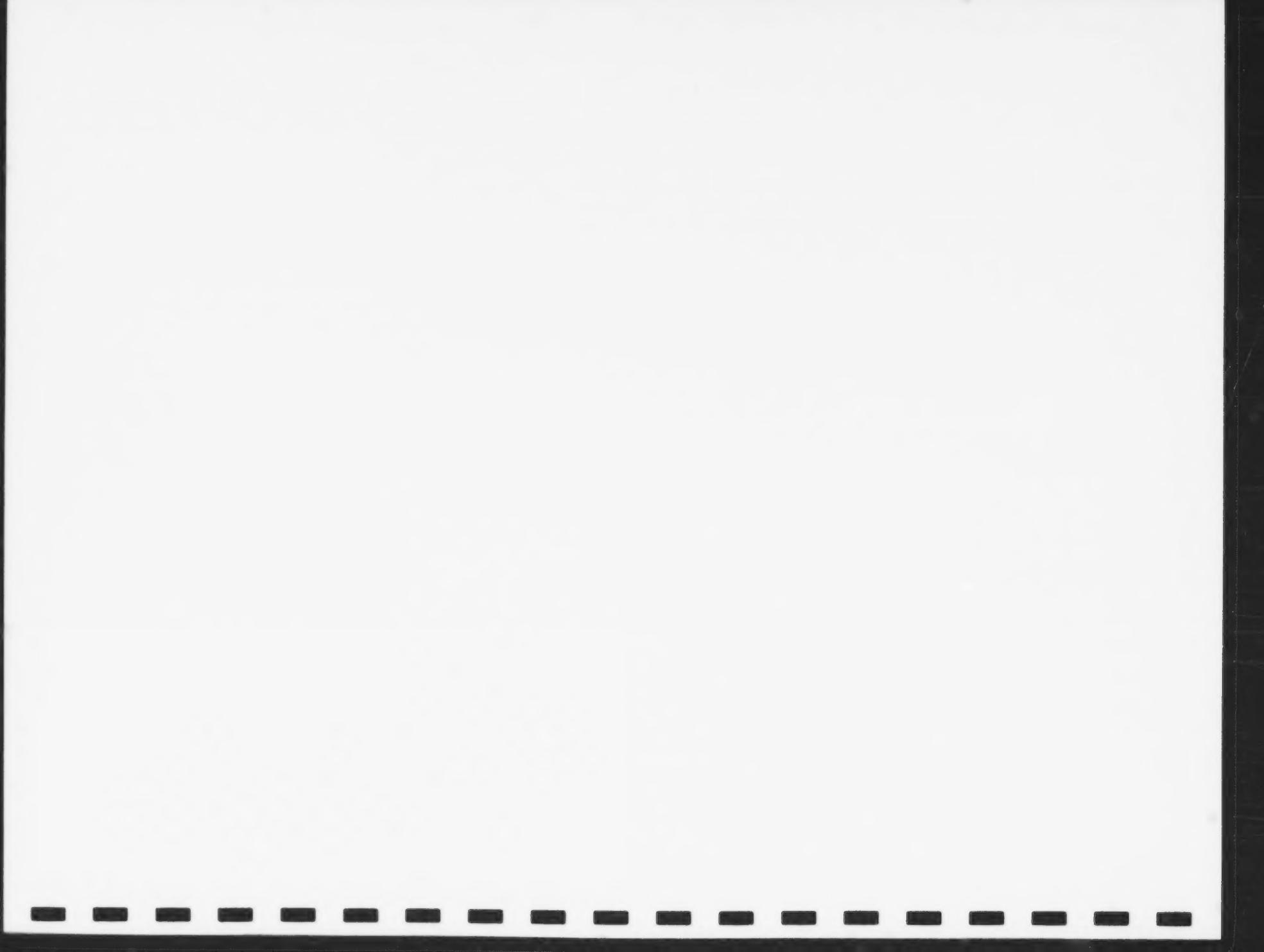
SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPÉ DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Insatisfaction en ce qui concerne le comportement d'un employé spécialiste en réadaptation psychosociale	74 jrs	Il n'y a eu aucun manquement au niveau des actes professionnels qui ont été posés.
Insatisfaction en ce qui concerne le comportement d'un membre du personnel infirmier de la Résidence Irène Bélanger du Centre de santé et des services sociaux de la Minganie	45 jrs	Révision et/ou de la mise en place et du suivi de mesures visant à faciliter les communications avec les familles des résidents; que le personnel soignant soit sensibilisé à l'importance d'être constamment à l'écoute des besoins des bénéficiaires.
Insatisfaction en ce qui concerne le comportement d'un membre du personnel infirmier de la résidence Irène Bélanger du Centre de santé et des services sociaux de la Minganie	45 jrs	Que la direction concernée sensibilise le personnel soignant à l'obligation qui leur est faite d'accorder une attention continue aux besoins personnels des résidents.
Insatisfaction en ce qui concerne les soins dispensés par un médecin; plainte transmise au médecin examinateur	15 jrs	Il n'y a eu aucun manquement au niveau des actes professionnels qui ont été posés.
Insatisfaction en ce qui concerne les soins dispensés par un médecin; plainte transmise au médecin examinateur	79 jrs	Il n'y a eu aucun manquement au niveau des actes professionnels qui ont été posés. Plainte soumise par l'usager au comité de révision.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Insatisfaction en ce qui concerne l'attitude d'un médecin jugée irrespectueuse	74 jrs	Les impressions de comportements et certaines attitudes déplaisantes du médecin ont été soulignées à la personne concernée, elle en a pris acte et prend l'engagement d'être plus respectueuse des attentes de l'usager lors de prochaines rencontres.
Insatisfaction en ce qui concerne le comportement du personnel à l'accueil de l'urgence dans leur explication du remboursement du transport à la suite d'un congé d'hospitalisation	42 jrs	La Politique de subvention pour le déplacement des usagers a été respectée. La direction concernée fera un rappel au personnel de l'accueil afin qu'il accueille, informe et dirige de façon plus adéquate les usagers.
Insatisfaction en ce qui concerne le manque de communication de la part du personnel hospitalier lorsqu'est survenu un changement dans l'état de santé d'une résidente du CSSS de la Minganie, sans qu'aucun membre de la famille ne soit avisé	23 jrs	La direction des services aux personnes en perte d'autonomie et des programmes à la famille travaille à l'élaboration d'un code de conduite afin d'améliorer la communication entre le personnel hospitalier et les familles des résidents.
Insatisfaction en ce qui concerne la réponse obtenue lorsqu'un usager a contacté le Centre de santé et des services sociaux de la Minganie alors qu'il éprouvait de la douleur au bras et à la poitrine	42 jrs	Que la direction concernée prévoit et applique une marche à suivre pour tout le personnel à la réception de l'urgence afin de bien diriger les usagers vers la ressource répondant le plus adéquatement à leurs besoins.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
Insatisfaction en ce qui concerne la Politique de remboursement des frais de transport, notamment la façon dont la compagnie d'aviation, distributeur de services pour le Centre de santé et des services sociaux de la Minganie, applique sa facturation	43 jrs	Que la direction concernée s'assure de la mise en place et du suivi d'une procédure d'évaluation et de contrôle de la qualité des services aériens et de toute la question du transport des usagers.
Insatisfaction en ce qui concerne un problème avec la centrale téléphonique Info-Santé du Centre de santé et des services sociaux de la Minganie (l'usager a tenté de rejoindre la centrale à six reprises sans obtenir de réponse)	34 jrs	Que l'établissement s'assure de la vérification de la sécurité du système. Que la direction concernée prévoit une mesure de rechange pour orienter l'usager lors d'une défectuosité potentielle du système. Voir la possibilité d'inclure à la publicité d'Info-Santé la voie à suivre pour un usager qui fait face à un bris du système d'accès à ce service.
Insatisfaction en ce qui concerne la Politique de subvention pour le déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord	28 jrs	Que la direction concernée s'assure de la mise en place et du suivi d'une procédure d'évaluation et de contrôle de la qualité des services découlant de l'application de l'actuelle Politique de subvention pour le déplacement des usagers.
Insatisfaction en ce qui concerne le service d'Info-Santé et d'un refus de service de leur part à la suite d'une note inscrite au dossier médical de l'usager indiquant que l'usager ne pouvait recevoir ce service les soirs de semaine et les fins de semaine	53 jrs	Aucun droit n'a été brisé, le service Info-Santé a suivi le protocole médical établi par le médecin traitant.

SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES (SUITE)

Insatisfaction en ce qui concerne la Politique de subvention pour le déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord

66 jrs

La Politique de subvention pour le déplacement des usagers a été appliquée.

Insatisfaction en ce qui concerne les conditions de transport dans lesquelles l'usager est revenu à la suite d'une opération subi à Québec

49 jrs

Que la direction concernée s'assure de la révision de la procédure de transfert des usagers en place au CSSS de la Minganie; que tout le personnel responsable du transfert des usagers soit informé de la révision et du suivi de cette procédure.

Insatisfaction en ce qui concerne l'utilisation, par le personnel du Centre de santé et des services sociaux de la Minganie, des aires de stationnement réservé aux clients

35 jrs

Un mémo a été transmis par la direction concernée à l'ensemble du personnel afin de les sensibiliser à cette situation. De plus, des employés identifiés ont été rencontrés par la direction concernée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

E. ASPECT FINANCIER

SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN, DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES (SUITE)		
Insatisfaction en ce qui concerne la Politique de subvention pour le déplacement des usagers du réseau de la santé et des services sociaux de la Côte-Nord	66 jrs	La Politique de subvention pour le déplacement des usagers a été appliquée.
Insatisfaction en ce qui concerne les conditions de transport dans lesquelles l'usager est revenu à la suite d'une opération subi à Québec	49 jrs	Que la direction concernée s'assure de la révision de la procédure de transfert des usagers en place au CSSS de la Minganie; que tout le personnel responsable du transfert des usagers soit informé de la révision et du suivi de cette procédure.
Insatisfaction en ce qui concerne l'utilisation, par le personnel du Centre de santé et des services sociaux de la Minganie, des aires de stationnement réservé aux clients	35 jrs	Un mémo a été transmis par la direction concernée à l'ensemble du personnel afin de les sensibiliser à cette situation. De plus, des employés identifiés ont été rencontrés par la direction concernée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES

E. ASPECT FINANCIER



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

F. AUTRE

INFORMATION GÉNÉRALE, SI JUGÉE PERTINENTE

La majorité des plaintes inscrites dans ce rapport annuel comportaient plusieurs motifs de plaintes. Par contre, seul le motif le plus important de la plainte se retrouve dans ce rapport.

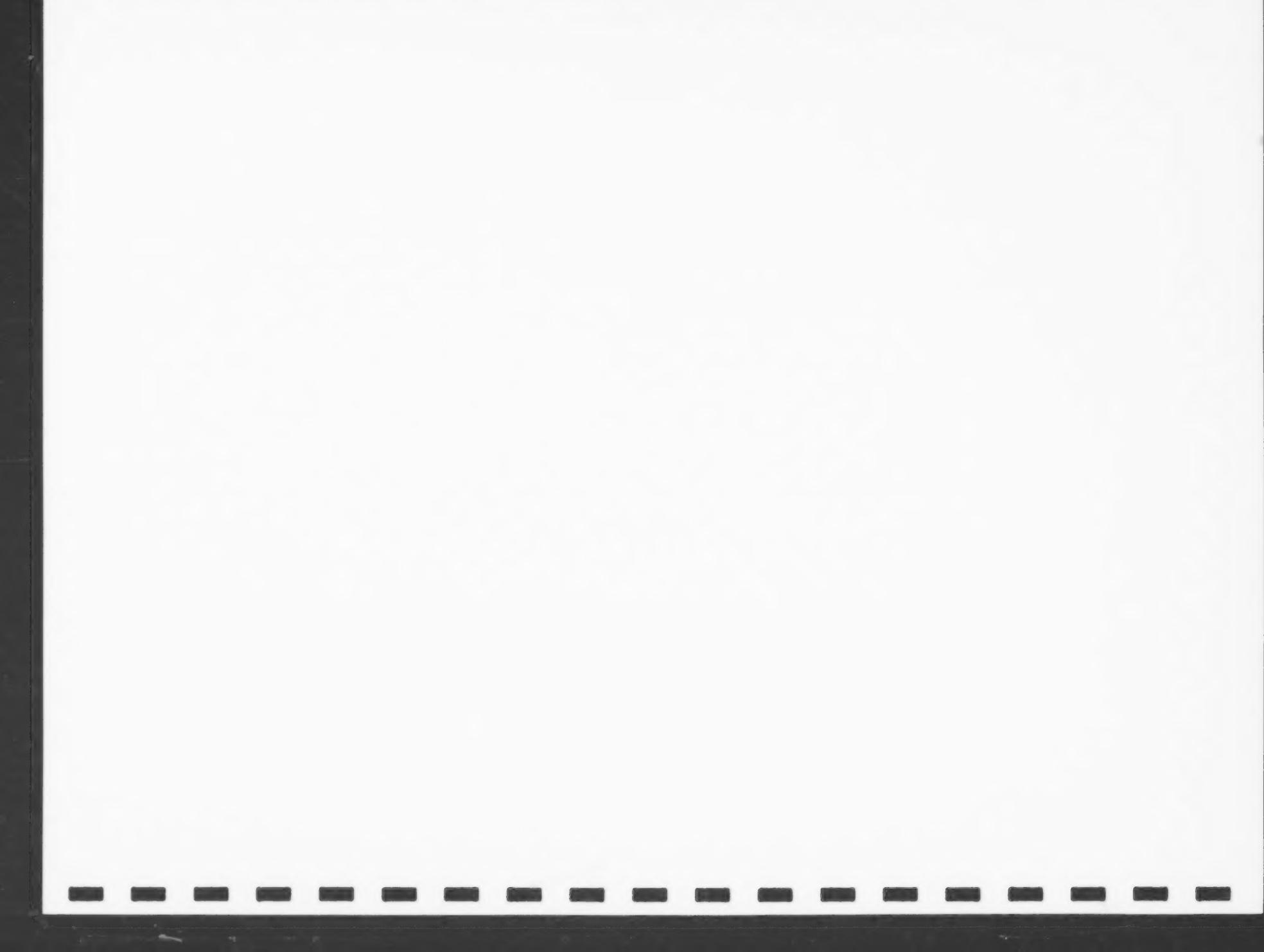


CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA BASSE-CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
*	12 **	12	10	2

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	6	En moins de 72 heures	--
Un membre de la famille (parent-ami)	6	Entre 4 et 11 jours	2
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	--
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	--	Entre 20 et 29 jours	1
Autres accompagnateurs	--	Entre 30 et 45 jours	2
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	4	Entre 46 et 60 jours	1
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	1	Plus de 60 jours	4



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	--	1
B. Relations humaines et communications	2	--	2	2	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	3	2	1
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	1	--	--
F. Autre type	1	--	1	1	--	--
TOTAL	12	<small>在途</small>	12	8	2	2



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES*
------------------	------------------------------	--

A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS

2 plaintes reçues : 1 en traitement, donc 1 fondée

Md : 84 jrs

Cl : 30 jrs

Attitude d'un médecin envers le parent d'un enfant lors d'une consultation à l'urgence

Conciliation entre les parties.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS

2 plaintes reçues : 2 fondées

Cl : 29 jrs

Attitude d'une téléphoniste envers un usager requérant un rendez-vous avec un médecin

Aucune conclusion écrite, donc aucune action ou recommandation retracée.

Non-respect de la confidentialité du dossier médical

Aucune conclusion écrite, donc aucune action ou recommandation retracée.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES

6 plaintes reçues : 2 non fondées, 1 en traitement, donc 3 fondées

Cl : 48 jrs



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES (SUITE)		
Délai d'attente pour rendez-vous avec médecin		Aucune conclusion écrite, donc aucune action ou recommandation retracée.
Usagers veulent soutien à domicile rémunéré		Aucune conclusion écrite, donc aucune action ou recommandation retracée.
Pas de retour d'appel de l'infirmière appelée sur son « bell boy » (la communication ne s'est pas rendue)		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tout mettre en œuvre pour améliorer le service de communication réseau avec le distributeur téléphonique. ➤ Mettre à jour la procédure d'appel à la côte puisqu'elle date du 10 décembre 2002 et s'assurer d'en faire un rappel au personnel de l'accueil.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
Aucune plainte reçue		

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. ASPECT FINANCIER		
1 plainte reçue : 1 fondée	Cl : 21 jrs	



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

E. ASPECT FINANCIER (SUITE)

Requête transport électif d'abord refusée puis acceptée
(délai 6 semaines - questionne politique)

- S'assurer de mettre en place un processus afin d'assurer une décision rapide de même qu'un « feed-back » aux usagers.
- Mettre à jour la Politique de déplacement des usagers afin d'y inclure la nouvelle procédure d'approbation des requêtes.
- Mettre à jour la Politique de déplacement des usagers sur le site Web du CSSS.

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	------------------------------	---

F. AUTRE

1 plainte reçue : 1 fondée

CI : 37 jrs

Fait une chute dans le stationnement de l'établissement de Blanc-Sablon (glissant)

S'assurer auprès du contractant au fait que celui-ci doive évaluer consciencieusement et régulièrement l'état du stationnement afin d'éviter que les usagers et visiteurs ne se blessent.



INFORMATION GÉNÉRALE, SI JUGÉE PERTINENTE

- * Il a été impossible de retracer les conclusions, recommandations et délais de traitement pour les 11 plaintes en traitement au 1^{er} avril 2008; elles n'apparaissent donc pas du tout au présent rapport.
- ** En plus des 12 plaintes reçues et examinées, 5 plaintes ont été enregistrées et abandonnées par le plaignant en cours d'examen. Elles n'apparaissent pas au rapport.

Il a été impossible de retracer les conclusions, recommandations et délais de traitement pour les plaintes reçues et traitées entre le 1^{er} avril 2008 et le 15 septembre 2008; un délai de traitement moyen de 30 jours leur a été attribué pour les fins de statistiques et aucune suite donnée à ces plaintes n'apparaît au rapport.



CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE L'HÉMATITE

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
1	3	4	1	3

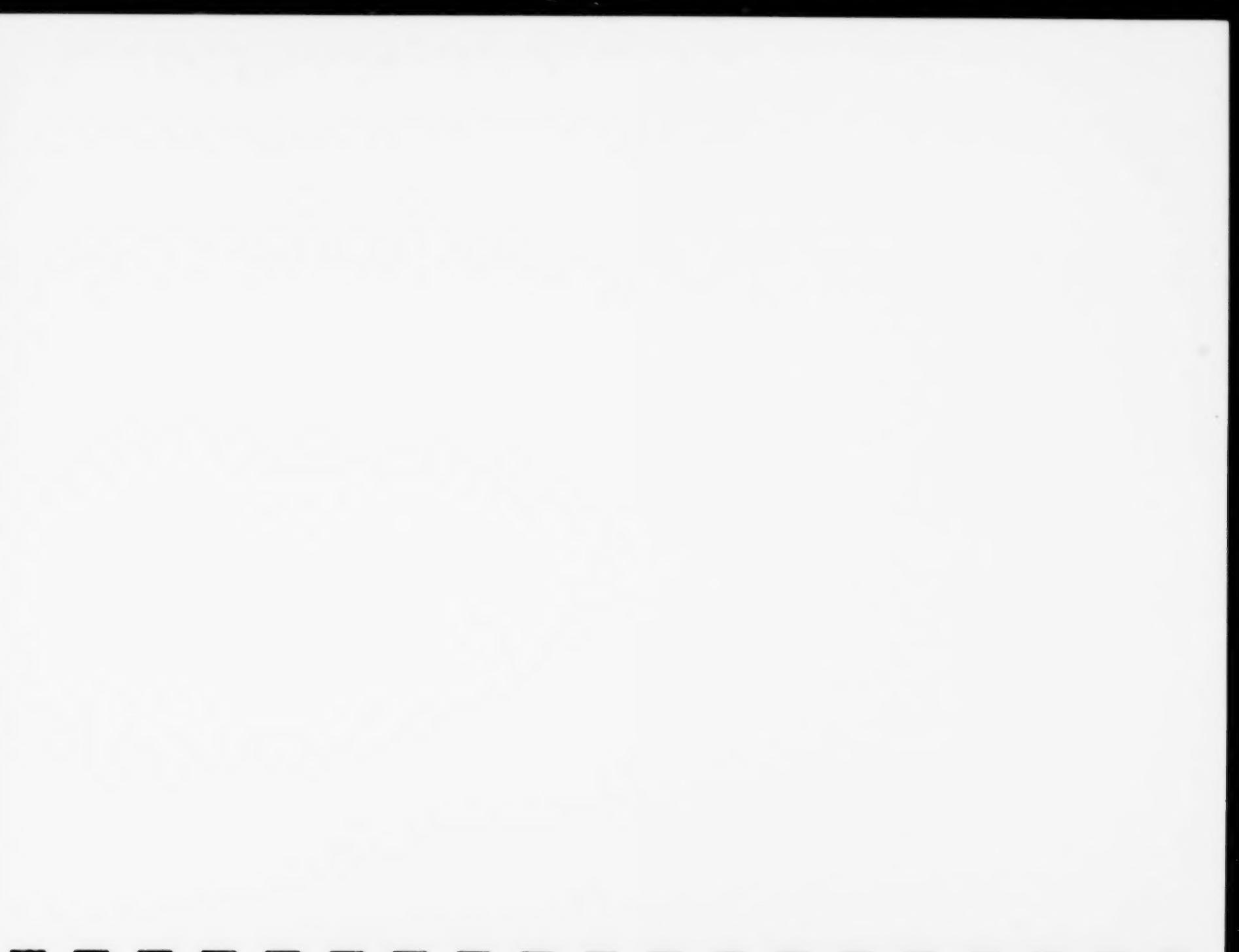
DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	3	En moins de 72 heures	1
Un membre de la famille (parent-ami)	--	Entre 4 et 11 jours	--
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	--
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	--	Entre 20 et 29 jours	--
Autres accompagnateurs	--	Entre 30 et 45 jours	--
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	1	Entre 46 et 60 jours	--
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	--	Plus de 60 jours	--



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	--	--	--	--	--	--
B. Relations humaines et communications	--	--	--	--	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	2	--	2	--	--	2
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	1	--	1	--	--	1
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	3	--	3	--	--	3



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Insatisfaction relative à une chirurgie reportée à la suite d'un malentendu entre un usager et le centre de rendez-vous	66 jrs	Intervention du supérieur immédiat envers le membre du personnel concerné.
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
Chirurgie reportée liée à une non-obtention d'un billet d'avion à temps (même plainte qu'en B. concernant 2 domaines distincts)	66 jrs	Recommandation de contacter le commissaire aux plaintes et à la qualité des services de l'Hôpital l'Enfant-Jésus.
Délais d'attente au niveau du service de physiothérapie (2 plaintes identiques)	En cours	



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATERIELLES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

E. ASPECT FINANCIER

Demande de remboursement

En cours

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
------------------	---------------------------	--

F. AUTRE

INFORMATION GÉNÉRALE, SI JUGÉE PERTINENTE

Une autre intervention a été réalisée concernant une demande d'information sur la procédure de plainte. Celle-ci a été conclue la journée même.



CENTRE DE PROTECTION ET DE RÉADAPTATION DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
--	16	16	16	--

DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	7	En moins de 72 heures	--
Un membre de la famille (parent-ami)	3	Entre 4 et 11 jours	2
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	3
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	4	Entre 20 et 29 jours	9
Autres accompagnateurs	2	Entre 30 et 45 jours	2
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	18	Entre 46 et 60 jours	--
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	--	Plus de 60 jours	--



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	3	--	3	--	3	--
B. Relations humaines et communications	5	--	5	1	4	--
C. Accessibilité et continuité des services	4	--	4	2	2	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	2	--	2	2	--	--
E. Aspect financier	2	--	2	--	2	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	16	--	16	5	11	--



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Manque de soutien professionnel Désaccord avec les orientations de l'intervenant (2)	13,3 jrs	
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Attitude des intervenants (2) Manquement à la confidentialité Conflit avec l'intervenant Manque d'information	21,6 jrs	Intervention auprès des intervenants pour les sensibiliser à l'importance de la confidentialité.
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
Non-accès aux services et problème de continuité Délais indus Manque de service et probl. de coordination	23,5 jrs	Référence au service des aides techniques. Assignation d'un intervenant. Plan de services complété. Concertation avec le Centre jeunesse responsable.
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATERIELLES		
Manque de ressource d'hébergement Ressource non sécuritaire	18 jrs	Développement d'une place d'hébergement. Transfert dans une autre ressource.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. ASPECT FINANCIER		

Soutien financier inadéquat 21.5 jrs

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
F. AUTRE		



AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA CÔTE-NORD

BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES 2008-2009

A	B	C	D	E
Plainte en voie de traitement au 1 ^{er} avril 2008	Plainte reçue durant l'exercice 2008-2009	Total (A + B)	Plainte conclue durant l'exercice 2008-2009	Plainte en voie de traitement au 31 mars 2009
--	12	12	12	--

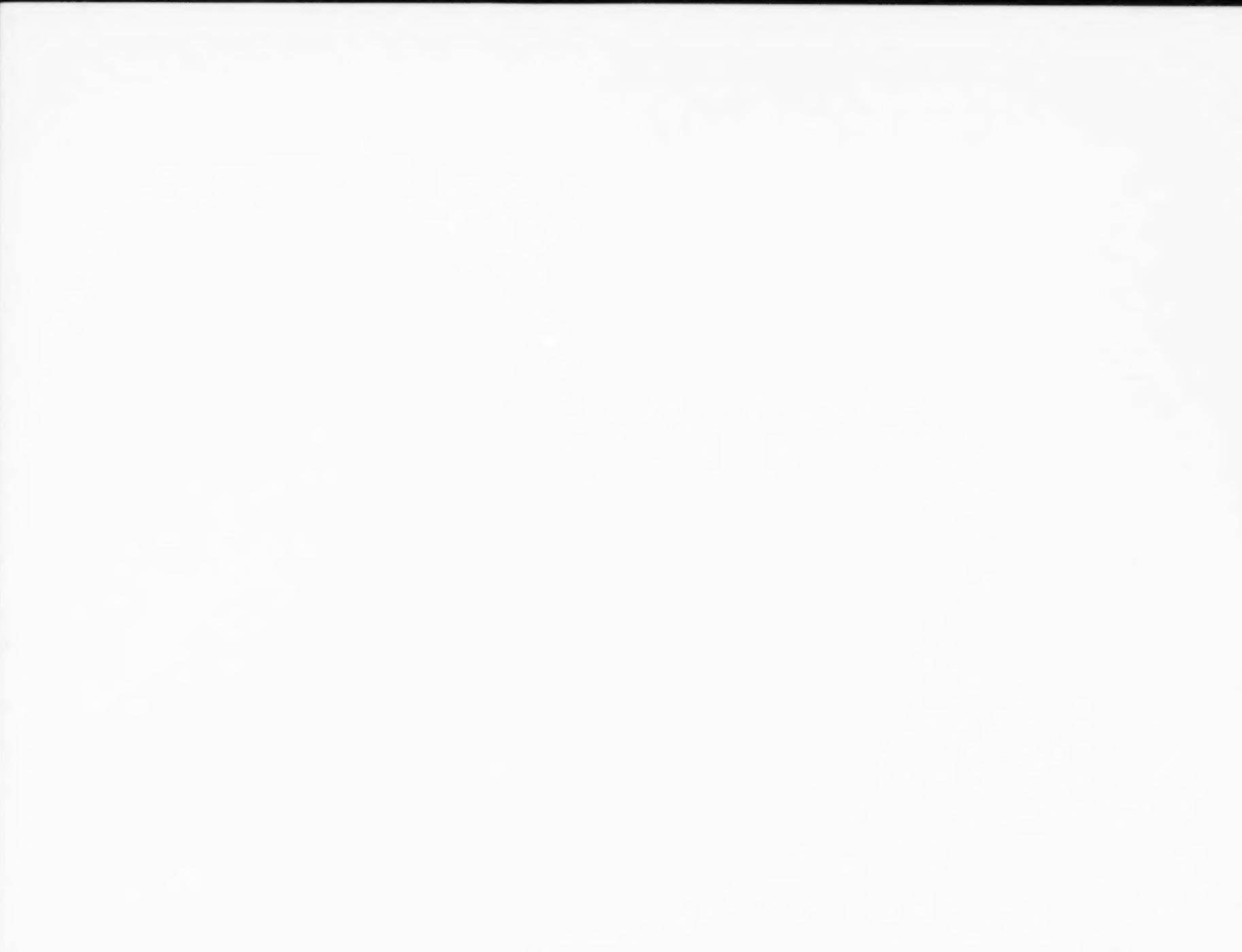
DÉPÔT DES PLAINTES	NOMBRE	DÉLAI DE TRAITEMENT	
		NOMBRE DE JOURS	NOMBRE DE PLAINTES
La personne elle-même	6	En moins de 72 heures	--
Un membre de la famille (parent-ami)	4	Entre 4 et 11 jours	1
Le comité des usagers	--	Entre 12 et 19 jours	1
Le CAAP de la Côte-Nord (09) (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Côte-Nord)	2	Entre 20 et 29 jours	3
Autres accompagnateurs	--	Entre 30 et 45 jours	3
Accompagnement et/ou assistance à un usager par le commissaire	--	Entre 46 et 60 jours	4
Nombre d'interventions (pouvoir d'initiative du commissaire)	1	Plus de 60 jours	--



RAPPORT SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Exercice financier 2008-2009

TYPE DE PLAINTES	Nombre de plaintes					
	REÇUE	REJETÉE SUR EXAMEN	EXAMINÉE	FONDÉE	NON FONDÉE	EN TRAITEMENT À CE JOUR
A. Soins et services dispensés	2	--	2	1	1	--
B. Relations humaines et communications	1	--	1	1	--	--
C. Accessibilité et continuité des services	6	--	6	5	1	--
D. Milieu de vie et ressources matérielles	--	--	--	--	--	--
E. Aspect financier	3	--	3	1	2	--
F. Autre type	--	--	--	--	--	--
TOTAL	12	--	12	8	4	--



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
A. SOINS ET SERVICES DISPENSÉS		
Incompétence des techniciens pour transporter un bébé/délai d'attente/réponse non obtenue du propriétaire des services ambulanciers à la suite d'une demande écrite	57 jrs	Que le conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux mandate la direction des services préhospitaliers d'urgence de s'assurer de la mise à jour des connaissances des techniciens ambulanciers concernant le transport ambulancier d'un bébé pour offrir, si requis, une formation pratique de soins et d'interventions pédiatriques.
B. RELATIONS HUMAINES ET COMMUNICATIONS		
Organisme communautaire : conflit entre un conseiller et un usager	55 jrs	Aucune recommandation.
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES		
Non-disponibilité de médecin de famille	27 jrs	Que l'Agence, en collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de Sept-Îles, s'engage à rechercher et mettre en place des mesures spéciales alternatives et continues des soins et services de santé pour les usagers sérieusement pénalisés par l'actuelle pénurie de médecin à Sept-Îles.



SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

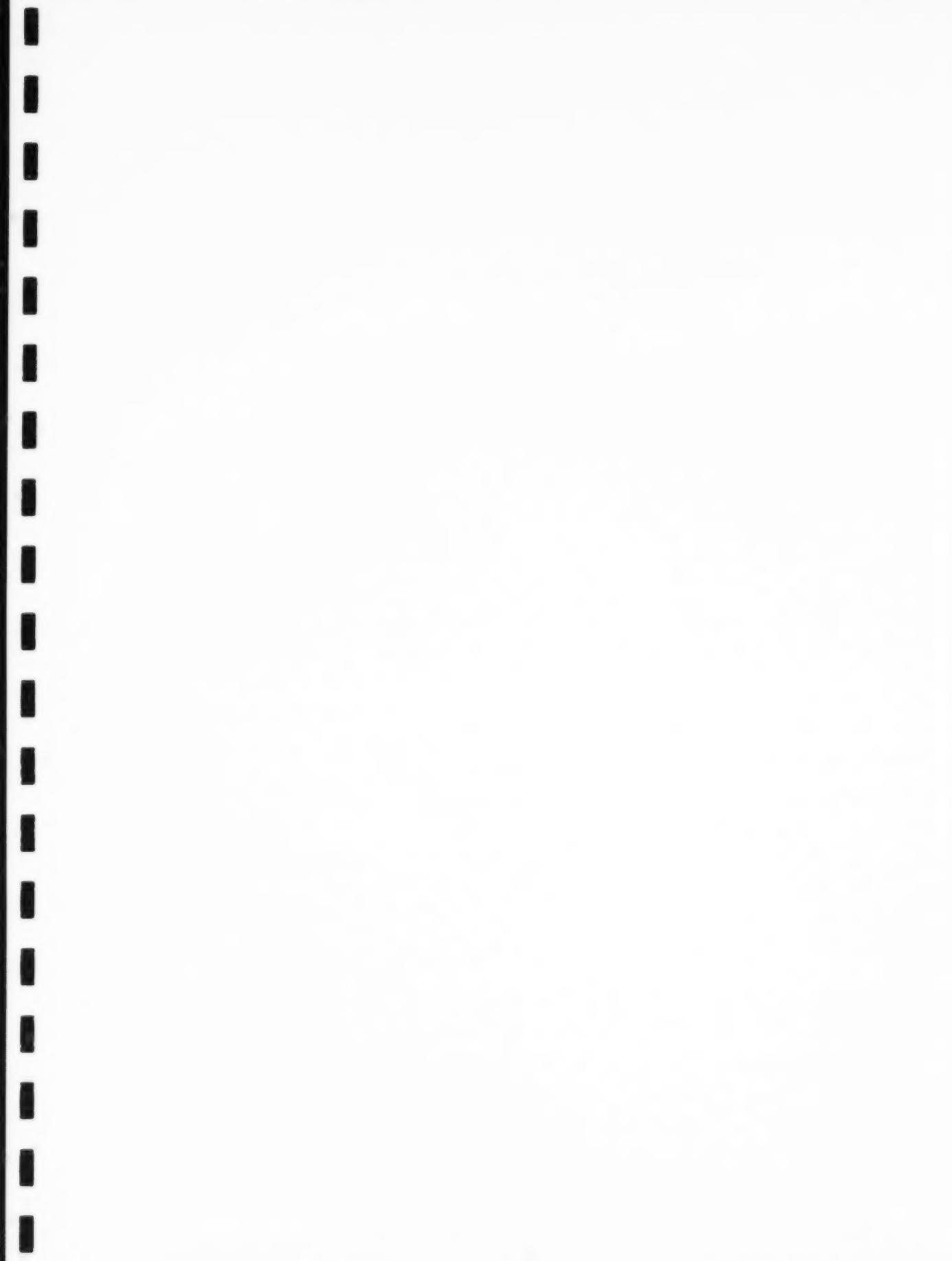
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
C. ACCESSIBILITÉ ET CONTINUITÉ DES SERVICES (SUITE)		
Non-accessibilité à un hébergement de longue durée à Port-Cartier	47 jrs	Plainte fondée : ressource trouvée durant l'examen de la plainte.
Délai d'intervention (services ambulanciers – 3 plaintes)	27 jrs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procéder à l'analyse exhaustive des services ambulanciers actuellement en place sur le territoire de la MRC de la Minganie et en évaluer le niveau de qualité et de sécurité offert aux usagers de cette zone. ➤ Apporter, si requis, les correctifs qui s'imposent pour garantir aux usagers des services ambulanciers un minimum de qualité assurant la sécurité aux patients et des délais d'intervention normalement reconnus et acceptés sur le territoire québécois.
TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
D. MILIEU DE VIE ET RESSOURCES MATÉRIELLES		
Aucune plainte		

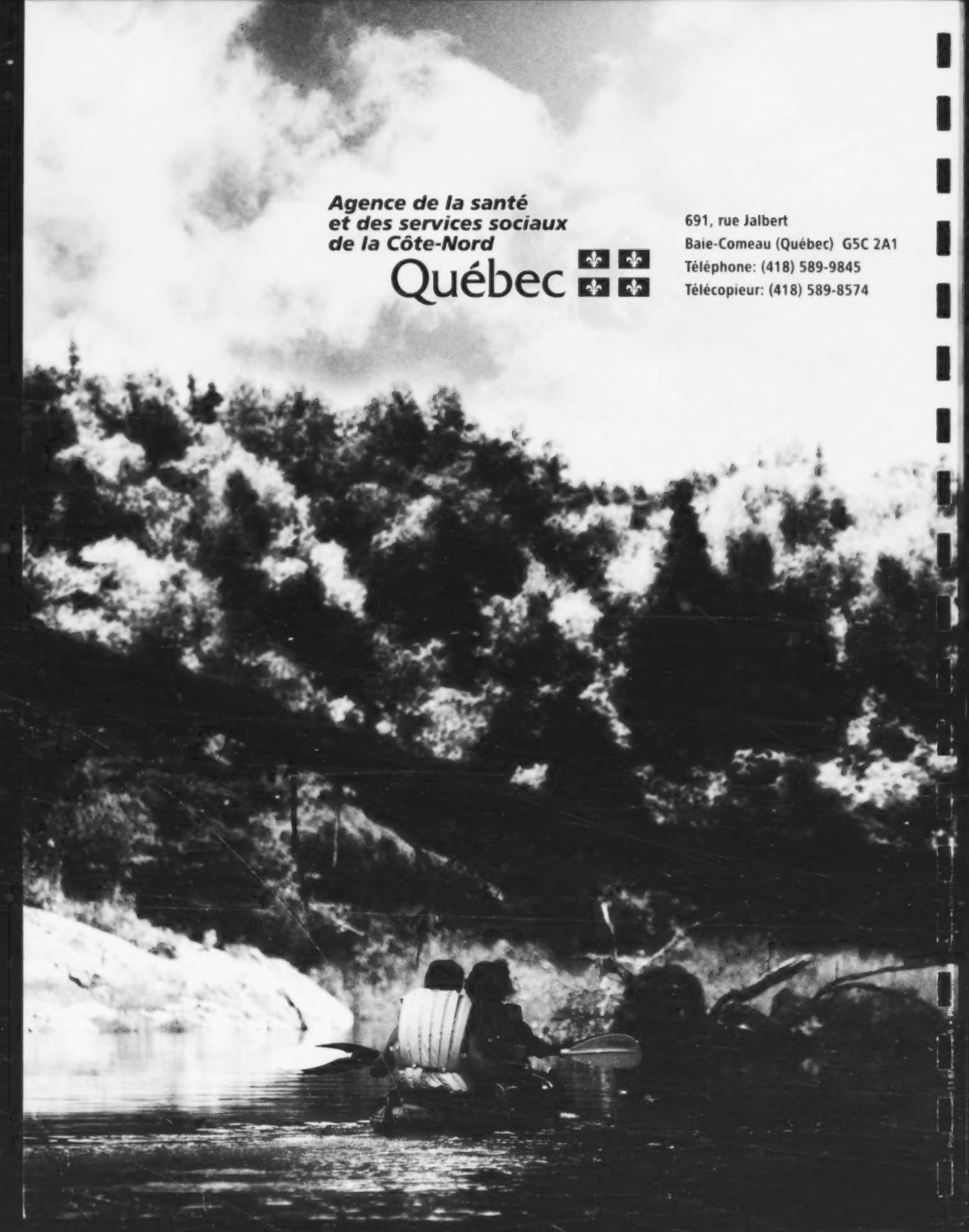


SUITE DONNÉE PAR TYPE DE PLAINTES

TYPE DE PLAINTES	DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT	SUITE DONNÉE APRÈS TRAITEMENT PAR TYPE DE PLAINTES
E. ASPECT FINANCIER		
Contestation de montants alloués pour le transport hors région	20 jrs	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Que soit revue et améliorée l'actuelle Politique de déplacement des usagers. ➤ Que l'on considère les coûts réels de déplacement et de séjour dans l'appréciation des montants des subventions versées aux usagers obligatoirement dirigés à l'extérieur de leur milieu ou région, pour l'obtention des services de santé non disponibles auprès de l'établissement de leur MRC ou région. ➤ Que l'on accorde à l'Agence et aux établissements de la région nord-côtier les crédits pour l'application de cette nouvelle Politique de déplacement des usagers.
Contestations des tarifs ambulanciers	18 jrs	Factures soumises par les entreprises conformes (plaintes non fondées).
F. AUTRE		
Aucune		







**Agence de la santé
et des services sociaux
de la Côte-Nord**

Québec



691, rue Jalbert

Baie-Comeau (Québec) G5C 2A1

Téléphone: (418) 589-9845

Télécopieur: (418) 589-8574